

**DISPOSITIONS GENERALES ASSISTANCE**  
**N° 922847**  
**OYAT ASSURANCES**

**Besoin d'assistance ?**

► **Contactez-nous :**

- depuis la France métropolitaine au 01 44 85 49 93 (Appel non surtaxé)
- depuis l'étranger 00 33 (1) 44 85 49 93
- Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>

**accessibles 24h/24 et 7j/7, sauf mention contraire dans la convention**

► **Veuillez nous indiquer :**

- **Le nom et le numéro du contrat souscrit**
- **Les nom et prénom du Bénéficiaire**
- **L'adresse exacte du Bénéficiaire**
- **Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint**

Les prestations de la présente convention d'assistance sont distribuées par OYAT ASSURANCES et assurées par :

**FRAGONARD ASSURANCES**

SA au capital de 37 207 660 €  
479 065 351 RCS Paris  
Siège social : 2, rue Fragonard – 75017 Paris  
Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en œuvre par :

**AWP FRANCE SAS**

SAS au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS Bobigny  
Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen  
Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

Ci-après désignée sous le nom commercial « **Mondial Assistance** »

## 1. ÉVÈNEMENTS COUVERTS

Les conditions de délivrance des garanties de la présente convention d'assistance (ci-après « **Convention** ») varient selon les prestations et la formule souscrite :

- la formule « **Confort** » prévoit toutes les prestations de la Convention à l'exclusion du Véhicule de remplacement décrit à l'article 5.1 « ASSISTANCE AU VÉHICULE ». Une franchise de 50 kilomètres est également appliquée en cas de Panne et d'Erreur du conducteur.
- la formule « **Sérénité** » prévoit toutes les prestations de la Convention à l'exclusion du Véhicule de remplacement. Aucune Franchise kilométrique n'est appliquée pour la délivrance des prestations décrites à l'article 5.1 « ASSISTANCE AU VÉHICULE ».
- la formule « **Luxe** » prévoit toutes les prestations de la Convention. Aucune franchise kilométrique n'est appliquée pour la délivrance des prestations décrites à l'article 5.1 « ASSISTANCE AU VÉHICULE ».

### 1.1 ASSISTANCE AU VÉHICULE

Les prestations décrites à l'article 5.1 « EN CAS D'IMMOBILISATION OU VOL DU VÉHICULE» sont délivrées en cas d'Immobilisation ou de Vol du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :

- Accident et Événements connexes,
- Erreur du conducteur,
- Panne,
- Vol et événements connexes.

**Dans le cadre de la formule « Confort », une franchise de 50km est appliquée pour les évènements Panne et Erreur du conducteur.**

### 1.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES

Les prestations décrites à l'article 5.2 « ASSISTANCE AU BÉNÉFICIAIRE » sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement effectué avec le Véhicule, d'un des événements suivants :

- Accident corporel,
- Décès,
- Maladie.

Les Évènements décrits sont définis à l'article 4 « Définitions contractuelles ».

## 2. RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

### ASSISTANCE AU VÉHICULE EN CAS D'IMMOBILISATION OU VOL DU VÉHICULE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>ASSISTANCE ROUTIÈRE</b>		
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé		Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'Évènement Couvert.
Taxi (aller-retour) pour récupération d'un double de clés	<b>230 € TTC</b>	Lorsque le Véhicule est immobilisé suite au vol, perte, casse, dysfonctionnement, enfermement des clés ou de la carte de démarrage dans le Véhicule.  <b>Non cumulable avec la prestation « Dépannage sur place ou remorquage ».</b>
Mobilité immédiate	Taxi <b>100 € TTC</b> maximum	Le Remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance
Hébergement des Bénéficiaires	<b>100 € TTC</b> maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de : • 3 nuits consécutives en France et • 5 nuits à l'Etranger	Véhicule non réparable ou non retrouvé dans la journée. Non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou Poursuite du Voyage des Bénéficiaires ».
Taxi de liaison	<b>100 € TTC</b> maximum par dossier	
Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires	Transport aller-simple	Véhicule immobilisé plus de <b>24 heures</b> ou Véhicule volé non trouvé dans les <b>48 heures</b> .  <b>Les prestations Retour au Domicile et Poursuite du voyage ne sont pas cumulables entre elles.</b>  <b>Non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».</b>
Envoi de pièces détachées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de recherche, de contrôle d'emballage et de Transport</li> <li>• Avance des coûts des pièces</li> <li>• Billet de train ou un taxi (<b>80 € TTC</b> maximum) pour se rendre à l'aéroport douanier le plus proche pour retirer les pièces</li> </ul>	Pièces nécessaires à la réparation non trouvables sur place et disponibles chez le distributeur de la marque.

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Récupération du Véhicule réparé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple</li> <li>Ou</li> <li>• envoi d'un Chauffeur</li> </ul>	<p>Frais de péages et de carburant à la charge du Bénéficiaire.</p> <p><b>Uniquement si la prestation « Retour ou Domicile ou Poursuite du voyage » a été mise en place.</b></p>
Véhicule de remplacement  <b>Uniquement dans le cadre de la formule « Luxe »</b>	<p>Véhicule de <b>catégorie C</b></p> <p><b>3 jours</b> consécutifs maximum en cas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Panne,</li> <li>- Accident et Evénements connexes,</li> <li>- Vol et Evénements connexes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Véhicule immobilisé plus de <b>24 heures</b></li> <li>Ou</li> <li>- Véhicule volé non trouvé dans les <b>48 heures</b>.</li> </ul> <p><b>Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance</b></p>
<b>ASSISTANCE EN CAS D'ÉVÈNEMENT COUVERT SURVENANT A L'ÉTRANGER</b>		
Rapatriement du Véhicule	Frais réels	<p>Rapatriement si le coût du rapatriement est inférieur à la valeur argus du véhicule et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le Véhicule est immobilisé plus de <b>5 jours</b></li> <li>Ou</li> <li>- le Véhicule volé en France est retrouvé à l'Etranger.</li> </ul>
Abandon du Véhicule ou sortie de l'Épave du pays	Frais réels	Véhicule Épave
Frais de gardiennage	<b>200 € TTC</b> maximum	La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon.

#### ASSISTANCE AUX PERSONNES

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>ASSISTANCE AU BÉNÉFICIAIRE</b>		
Rapatriement ou Transport sanitaire		
Transfert d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance

Frais médicaux d'urgence à l'Etranger	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remboursement des frais restant à la charge du Bénéficiaire (hors frais dentaires) : <b>15 000 € TTC</b> maximum</li> <li>Remboursement des frais dentaires d'urgence : <b>200 € TTC</b> maximum</li> <li>Avance des frais d'Hospitalisation : <b>15 000 € TTC</b> maximum</li> </ul>	<p>Une franchise de <b>15 € TTC</b> s'applique au remboursement des Frais médicaux et dentaires.</p> <p><b>Les limites suivantes, s'entendent par Bénéficiaire et par période annuelle garantie.</b></p>
Frais de recherche et de secours	<b>200 € TTC</b> maximum par personne et par Accident corporel	
Soutien au Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place	<p>➤ <b><u>Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hébergement : <b>80 € TTC</b> maximum par nuit dans la limite de <b>5 nuits</b></li> <li>Coût du Transport retour</li> </ul> <p><b>Ou</b></p> <p>➤ <b><u>Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coût du Transport aller-retour</li> <li>Hébergement : <b>80 € TTC</b> maximum par nuit dans la limite de <b>5 nuits</b></li> </ul>	<p>La durée prévisible de l'Hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de <b>7 jours</b> au moins.</p>
Retour au Domicile du Bénéficiaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b>		
Transport de corps	Coût du Transport du corps organisé par Mondial Assistance	
Frais funéraires	Prise en charge des frais limité par Bénéficiaire à <b>2 000 € TTC</b> .	<b>Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.</b>

ASSISTANCE POUR LES PERSONNES VOYAGEANT DANS LE VÉHICULE		
Retour au Domicile des personnes restées sur place		Suite à la survenance d'un Événement Couvert , l'indisponibilité du Bénéficiaire empêchant le retour dans les conditions initialement prévues des autres personnes voyageant dans le Véhicule.
Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur pour le Retour au Domicile des personnes restées sur place handicapées ou de moins de 15 ans		Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance
Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur pour ramener le Véhicule		Prestations limitées au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule.  <b>Sont exclus les auto-stoppeurs.</b>
ASSISTANCE EN CAS DE RETOUR PRÉMATURE		
Retour au Domicile du Bénéficiaire et d'un accompagnant	• Coût du Transport aller-simple pour le Bénéficiaire et un accompagnant	
Ou	Ou	
Trajet aller-retour du Bénéficiaire	• Coût du Transport aller-retour	
MISE À DISPOSITION DE MÉDICAMENTS		
Recherche et mise à disposition de médicaments	Prise en charge des Frais de recherche, de contrôle d'emballage et d'envoi.	<b>Le coût des médicaments et les frais de douane restent à la charge du Bénéficiaire.</b>
ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE		
Accompagnement psychologique	<b>3 entretiens maximum</b> par téléphone et/ou remboursement de <b>12 séances</b> maximum de consultation en cabinet <b>80 € TTC</b> maximum par consultation.	La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.
ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ÉTRANGER		
Avance de la caution pénale	Dans la limite de <b>8 000 € TTC</b>	
Honoraires des représentants judiciaires	Remboursement dans la limite de <b>1 000 € TTC</b>	

### 3. VALIDITE DE LA CONVENTION

#### VALIDITE TERRITORIALE

**Sauf mention particulière notée à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations « ASSISTANCE AU VEHICULE » et « ASSISTANCE AUX PERSONNES » sont accordées pour les événements couverts survenus en France ou au cours de déplacements privés avec le Véhicule n'excédant pas 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs dans les pays non rayés de la carte internationale d'assurance automobile (carte verte), à l'exception des Pays non couverts.**

- **Dans le cadre de la formule « Confort », une Franchise kilométrique de 50 (cinquante) km est appliquée pour la délivrance des prestations prévues à l'article 5.1 « ASSISTANCE AU VEHICULE » en cas de survenance en France d'un des Événements couverts suivants :**
  - Panne,
  - Erreur du conducteur.
- **Dans le cadre des formules « Sérénité » et « Luxe », aucune Franchise kilométrique n'est appliquée pour la délivrance des prestations prévues à l'article 5.1 « ASSISTANCE AU VEHICULE » en cas de survenance d'un des Événements couverts.**
- **Une Franchise kilométrique de 50 (cinquante) km est appliquée pour les prestations prévues à l'article 5.2 « ASSISTANCE AUX PERSONNES » pour les Événements couverts survenus en France.**

#### DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat et de l'accord liant OYAT Assurances et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

### 4. DÉFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente Convention « n°922847 », les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

#### 4.1 DÉFINITIONS GÉNÉRALES

##### BÉNÉFICIAIRE

Tous les conducteurs autorisés et tous les Passagers transportés à titre gratuit dans le Véhicule dans la limite du nombre de places indiqué dans le certificat d'immatriculation du Véhicule. **Les autostoppeurs sont exclus.**

##### CHAUFFEUR

Prestataire de Mondial Assistance ayant pour mission de réacheminer le Véhicule.

**L'envoi d'un Chauffeur n'est possible que si le Véhicule est en parfait état de marche, répond aux législations nationales et internationales applicables et est en conformité avec les normes du contrôle technique obligatoire.**

**La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le Véhicule.**

##### DOMICILE

Lieu de résidence principale située en France, et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition.

##### ÉTRANGER

**Tout pays, à l'exclusion de la France et des Pays non couverts.**

##### ÉVÈNEMENT COUVERT

Tout événement donnant droit à la mise en œuvre des prestations d'assistance de la Garantie Assistance Routière au Bénéficiaire.

##### FRANCE

France métropolitaine.

## **FRANCHISE KILOMÉTRIQUE**

Distance kilométrique à partir de laquelle les prestations d'assistance sont accordées. La distance est calculée depuis le Domicile ou lieu de garage habituel du Véhicule situé en France jusqu'au lieu de survenance de l'Évènement Couvert sur la base de l'itinéraire le plus court calculé par le service Via-Michelin ou Google Maps.

Aucune Franchise kilométrique n'est appliquée en cas de survenance d'un Évènement Couvert à l'Étranger

## **HÉBERGEMENT**

Frais d'hôtel (petit déjeuner compris), **à l'exclusion de tout autre Frais de restauration, de boisson et de pourboires.**

## **PASSAGER**

Toute personne domiciliée en France se déplaçant dans le Véhicule lors de la survenance d'un Évènement Couvert, soit à titre gratuit soit en ayant participé aux frais de route (covoiturage).

**Le nombre de Passagers ayant la qualité de Bénéficiaire est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs et toute personne transportée dans le Véhicule lorsque ce dernier est mis en location entre particuliers (autopartage).**

## **PAYS NON COUVERTS**

Corée du Nord. La liste mise à jour des pays exclus, est disponible sur le site d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

## **PRESTATAIRE**

Prestataire de services professionnel référencé par Mondial Assistance.

## **TRANSPORT**

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en 2nde classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- Véhicule de location,
- taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).

## **4.2. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A L'ASSISTANCE AU VÉHICULE**

### **ABANDON**

Cession du Véhicule à l'état d'Épave aux autorités administratives de l'état où stationne le Véhicule

### **ACCIDENT ET ÉVÈNEMENTS CONNEXES:**

- **Accident automobile**

Tout événement soudain, imprévu et involontaire, toute collision, tout impact contre un objet fixe ou en mouvement ou tout accident qui entraîne l'Immobilisation du Véhicule et nécessite une réparation chez un garagiste.

- **Incendie**

Chaleur ou flamme qui endommage le Véhicule et entraîne son Immobilisation.

- **Phénomène climatique**

Phénomènes particuliers dus à des causes naturelles, tels que la grêle, les inondations, les tempêtes, les ouragans, la pluie, le grésil ou la neige, le vent, la foudre ou tout autre événement similaire qui n'est pas déclaré catastrophe naturelle et qui entraîne l'Immobilisation du Véhicule.

- **Vandalisme**

Action de destruction, de dégradation ou de détérioration du Véhicule du Bénéficiaire par un tiers, nécessitant une réparation chez un garagiste.

Le Bénéficiaire doit pouvoir justifier d'une déclaration auprès des autorités.

### **ÉPAVE**

Véhicule économiquement irréparable (le coût de réparation établi par devis est supérieur à sa Valeur Vénale ou atteint la valeur de remplacement à dire d'expert prévue à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE ») ou techniquement irréparable (les pièces de rechange ne sont plus disponibles auprès du constructeur).

En cas d'Accident de la circulation, le Véhicule doit avoir été déclaré Épave par l'expert missionné par l'assurance.

## ERREURS DU CONDUCTEUR :

- **Crevasion**

Dégonflement d'un ou de plusieurs pneus rendant impossible l'utilisation du Véhicule en toute sécurité, ayant pour effet d'immobiliser ledit Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage.

- **Enlisement du Véhicule**

Immobilisation du Véhicule inattendue du Véhicule dans le sable, la neige ou la boue.

- **Panne de carburant**

Manque de carburant, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage.

- **Problèmes de clé ou de carte de démarrage**

Clés du Véhicule oubliées à l'intérieur de celui-ci, endommagées, perdues ou volées, nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage.

- **Problèmes liés au carburant**

Erreur de carburant ou carburant gelé ou pollué, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage.

- **Batterie de traction véhicule électrique déchargée**

Epuisement de la batterie électrique de traction, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage ou une borne de recharge.

## FRAIS DE REPAS

Frais de petit déjeuner, déjeuner ou dîner, boisson comprise, **à l'exclusion de pourboire**.

## IMMOBILISATION DU VÉHICULE – VÉHICULE IMMOBILISÉ

Tout événement garanti rendant techniquement impossible l'utilisation du Véhicule ou empêchant l'utilisation du Véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route ou dans les conditions figurant au manuel de conduite et d'entretien recommandé fourni par le constructeur automobile (affichage d'un voyant au tableau de bord du Véhicule). Cette défaillance aura pour effet de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié pour y effectuer les réparations requises.

## PANNE

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien, ayant pour effet une Immobilisation immédiate du Véhicule, y compris une panne de batterie.

## RÉPARATEUR AGRÉÉ

Prestataire professionnel de la réparation automobile référencé par Mondial Assistance ou par l'assureur du Véhicule.

## VÉHICULE

Véhicule désigné au contrat d'assurance automobile:

- d'un poids total en charge inférieur à 3.500 kg,
- immatriculé en France,
- **non utilisé même à titre occasionnel pour le Transport onéreux de personnes ou de marchandises.**

## VÉHICULE DE LOCATION

Véhicule mis à disposition par Mondial Assistance, à retirer et à restituer dans les agences indiquées par Mondial Assistance.

La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales, pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire au nom du conducteur).

La location comprend la prise en charge par Mondial Assistance des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant les Accidents (CDW) et le Vol/Vandalisme (TP), **sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire assuré en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré.**

**Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de gardiennage du Véhicule de location restent à la charge du Bénéficiaire.**

**VÉHICULE DE REMplacement (uniquement dans le cadre de la formule « Luxe »)**

Véhicule de location à retirer et à restituer dans la même agence.

**VOL ET ÉVÈNEMENTS CONNEXES :**

• **Vol du Véhicule**

soustraction frauduleuse du Véhicule. Une déclaration de Vol auprès de la police a été faite dans les 24 heures suivant le Vol.

• **Tentative de vol et vol de pièces**

Vol ou endommagement de pièces ou d'équipements du Véhicule entraînant l'Immobilisation du Véhicule.

#### **4.3. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

**ACCIDENT CORPOREL**

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicale compétente.

**DÉCÈS**

Cessation définitive des fonctions vitales de l'organisme constatée par un Médecin, à l'exclusion du suicide.

**FRAIS DE RECHERCHE**

Frais des opérations effectuées par les sauveteurs civils ou militaires ou les organismes spécialisés publics ou privés, se déplaçant spécialement à l'effet de rechercher le Bénéficiaire en un lieu dépourvu de tout moyen de secours organisé ou rapproché.

**FRAIS DE SECOURS**

Frais de transport consécutifs aux opérations de recherche (après localisation du Bénéficiaire) depuis le lieu de survenance de l'Accident corporel jusqu'à la structure médicale la plus proche.

**FRAIS DE SOINS DENTAIRES URGENTS**

Frais de soins dentaires urgents et considérés comme tels par le service médical de Mondial Assistance.

**FRAIS FUNÉRAIRES**

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au Transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au Transport de corps et conformes aux réglementations locales et internationales applicables sur le lieu du décès et le lieu des obsèques.

**Sont exclus les frais d'habillement, d'embaumement, de cérémonie, d'inhumation et de crémation.**

**Lorsque le Transport de corps peut être effectué sans cercueil conformément aux normes en vigueur, les frais de cercueil ne sont pas pris en charge.**

**FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE À L'ÉTRANGER**

Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'Hospitalisation, prescrits par une autorité médicale compétente, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une Maladie ou consécutifs à un Accident corporel.

**FRANCHISE PÉCUNIAIRE**

Part du remboursement laissée à la charge du Bénéficiaire lors de la mise en œuvre de la prestation. Les montants de Franchise pécuniaire se rapportant à chaque prestation sont précisés à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

**HOSPITALISATION D'URGENCE**

Séjour de plus de 48 (quarante-huit) heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

**MALADIE**

Altération subite de l'état de santé, constatée par une autorité médicale compétente.

**MEMBRE DE LA FAMILLE**

Conjoint de droit ou de fait, descendant au premier degré, descendant au premier degré, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur légal, du Bénéficiaire ou la personne placée sous la tutelle du Bénéficiaire.

## **PROCHE**

Toute personne physique résidant sur le territoire où se situe le Domicile du Bénéficiaire assuré et désignée par un Bénéficiaire.

## **5. PRESTATIONS**

**Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».**

Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit aux prestations.

### **5.1 ASSISTANCE AU VÉHICULE EN CAS D'IMMOBILISATION OU VOL DU VÉHICULE**

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations ci-après :

- ❖ **Dépannage sur place ou remorquage** par un Prestataire du Véhicule immobilisé ou retrouvé.  
Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes conditions et limites.  
**Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.**
  - Lorsque le Véhicule est immobilisé suite au Vol, perte, casse, dysfonctionnement, enfermement des clés ou de la carte de démarrage dans le Véhicule, Mondial Assistance organise et prend en charge l'**envoi d'un taxi**, (aller-retour) afin de récupérer un double des clés ou de la carte de démarrage,

**Prestation non cumulable avec la prestation « Dépannage sur place ou remorquage ».**

- ❖ **Mobilité immédiate**  
Mise à disposition d'un taxi ou d'un Véhicule de remplacement afin d'effectuer un déplacement urgent.
- ❖ **Hébergement des Bénéficiaires dans l'attente des réparations du Véhicule immobilisé.**  
**Prestation non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires »**
- ❖ **Taxi de liaison** pour permettre le transfert des Bénéficiaires vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport, ou le garage où se trouve le Véhicule réparé.
- ❖ **Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires**  
Transfert (Transport aller-simple) des Bénéficiaires vers le Domicile ou Poursuite du voyage vers le lieu de destination dans la limite des frais qui seraient engagés pour le Retour au Domicile du Bénéficiaire.  
Si la prestation ne peut pas être mise en œuvre le jour même, Mondial Assistance prend en charge 1 (une) nuit d'hôtel pour les Bénéficiaires, au montant prévu pour la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » indiqué à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

**Si le Bénéficiaire opte pour la Poursuite du voyage, le Retour au Domicile ne sera pas pris en charge.**

**Prestations non cumulables avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».**

- ❖ **Envoi de pièces détachées**  
Mondial Assistance effectue les prestations suivantes :
  - Recherche et avance du coût des pièces :  
Dans ce cas, le Bénéficiaire assuré s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de l'avance. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.  
**Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette**

- Organisation et prise en charge de l'acheminement des pièces jusqu'au garage en charge des réparations.  
Si les pièces sont acheminées jusqu'à l'aéroport le plus proche, prise en charge du transfert (Transport aller-retour) d'une personne afin de prendre la livraison de la commande.

❖ **Récupération du Véhicule réparé**

Transfert (Transport aller-simple) au départ du Domicile, du Bénéficiaire assuré ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire assuré pour récupérer le Véhicule réparé. Si nécessaire, Mondial Assistance missionne un Chauffeur pour ramener le Véhicule au Domicile.

**Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.**

❖ **Véhicule de remplacement uniquement dans le cadre de la formule « Luxe »**

Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement pendant la durée des réparations. La mise à disposition prend fin dès que le véhicule est réparé et dans la limite du nombre de jours indiqué dans l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

❖ **Rapatriement du Véhicule** jusqu'à un garage proche du Domicile du Bénéficiaire

**Prestation non cumulable avec la prestation « Abandon de l'Épave ou sortie du pays ».**

❖ **Abandon de l'Épave ou sortie du pays**

Prise en charge des frais d'Abandon lorsque le Véhicule est déclaré Épave.

Les frais de sortie du territoire sont également pris en charge si l'Épave ne peut rester dans le pays du lieu d'Évènement Couvert.

**Prestation non cumulable avec la prestation « Rapatriement du Véhicule ».**

❖ **Gardiennage**

Prise en charge des frais de gardiennage, lorsque le Véhicule est en attente de rapatriement ou en cas d'Abandon ou de mise en destruction du Véhicule après avoir été déclaré Épave.

## 5.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES

### ASSISTANCE AU BÉNÉFICIAIRE

Dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après :

❖ **Rapatriement ou Transport sanitaire du Bénéficiaire**

- Transport, sanitaire si nécessaire, du Bénéficiaire vers le centre hospitalier le mieux adapté à son état de santé (soit dans le pays où il se trouve soit en France métropolitaine) par les moyens les plus appropriés.
- Lorsque l'Hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du Domicile, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état du Bénéficiaire le permet.
- Si l'Hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le Transport du Bénéficiaire, sanitaire si nécessaire, est pris en charge jusqu'à son Domicile.

**Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du Bénéficiaire et appartiennent exclusivement aux médecins de Mondial Assistance en accord avec les médecins traitants locaux.**

**Les médecins de Mondial Assistance se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec le médecin traitant habituel du Bénéficiaire afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à son état de santé.**

**Le rapatriement du Bénéficiaire est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.**

**Seuls, l'intérêt médical du Bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen de Transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuelle.**

**En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, certificat médical, accord médical de la compagnie, etc.**

**Le Transport par avion est subordonné à l'obtention des autorisations accordées par la compagnie aérienne. Mondial Assistance ne saurait être tenue responsable d'un retard ou d'un empêchement**

**dans l'exécution de la prestation « Rapatriement ou Transport sanitaire du Bénéficiaire » du fait de toute restriction d'une compagnie aérienne.**

**Si le Bénéficiaire refuse de suivre les décisions prises par le service médical de Mondial Assistance, il dégage Mondial Assistance de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part de Mondial Assistance.**

❖ **Transfert (Transport aller-simple) d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement.**

❖ **Frais médicaux d'urgence à l'Étranger**

Remboursement des Frais médicaux d'urgence à l'Étranger sur prescription médicale restant à la charge du Bénéficiaire après intervention des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le Bénéficiaire est affilié.

**Cette prestation cesse le jour où le service médical de Mondial Assistance estime que le rapatriement du Bénéficiaire est possible.**

**Pour bénéficier de cette prestation, le Bénéficiaire doit relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie le couvrant au titre des Frais médicaux d'urgence à l'Étranger, pendant toute la durée du voyage.**

Mondial Assistance peut également procéder à l'avance des frais d'Hospitalisation imprévus et urgents, après accord de son service médical, dans la limite du plafond figurant à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Dans ce cas, le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de mise à disposition des fonds. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.

Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

**Ne donnent pas lieu à prise en charge complémentaire ou à l'avance de frais :**

- les frais d'implant, de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, ainsi que les frais d'appareillage,
- les frais engagés en France métropolitaine et dans les Départements d'outre-mer, qu'ils soient consécutifs ou non à un Accident corporel ou une Maladie survenu en France ou à l'Étranger,
- les frais de vaccination,
- les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,
- les frais de rééducation, de cure thermale ou de séjour en maison de repos, ainsi que les frais de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale.

❖ **Frais de recherche et de secours**

Mondial Assistance rembourse les Frais de recherche et les Frais de secours correspondant aux opérations mises en place à l'occasion de l'Accident corporel du Bénéficiaire.

Lorsque le rapatriement ou le Transport sanitaire intervient après la date de fin de séjour du Bénéficiaire ou si l'état de santé du Bénéficiaire ne nécessite pas d'Hospitalisation mais l'empêche de poursuivre son voyage dans les conditions prévues initialement, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations ci-après :

❖ **Soutien du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place**

- **Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire :**
  - Hébergement sur place et
  - Transport retour.

**Ou**

- **Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place :**
  - Transport (aller et retour) et
  - Hébergement sur place.

❖ **Retour au Domicile du Bénéficiaire dès que son état de santé le permet.**

## ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

---

Dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » et sous réserve de l'obtention du permis d'inhumation, Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après :

- ❖ **Transport du corps** depuis le lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ou de crémation en France choisi par le défunt ou les Membres de la famille.
- ❖ **Frais funéraires** afférents à ce Transport.
- ❖ **Transfert d'un Proche (Transport aller-retour et Hébergement) sur le lieu du décès :**
  - soit pour remplir les formalités administratives avant le Transport du corps
  - soit pour assister à l'inhumation ou la crémation sur place.

## ASSISTANCE POUR LES PERSONNES VOYAGEANT DANS LE VÉHICULE

---

Lorsque l'indisponibilité du Bénéficiaire, en raison d'un Évènement Couvert, rend impossible le Retour au Domicile des autres personnes voyageant dans le Véhicule dans les conditions initialement prévues, Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations définies ci-après :

- ❖ **Retour au Domicile des personnes restées sur place (Transport aller simple).**  
**Prestation non cumulable avec la prestation « Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur ».**
- ❖ **Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur** (Transport aller-retour) pour le Retour au Domicile des personnes handicapées ou de moins de 15 ans restées seules sur place.  
**Prestation non cumulable avec la prestation « Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur ».**
- ❖ **Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur** (Transport aller-simple) sur le lieu de l'Évènement pour ramener le Véhicule et les personnes restées sur place lorsqu'aucune d'entre-elles n'est en mesure de conduire le Véhicule.  
**Les Frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule ne sont pas pris en charge.**  
**Prestation non cumulable avec « Retour au Domicile des personnes restées sur place » et « Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur ».**

**Le nombre de personnes destinataires de ces prestations est limité au nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les autostoppeurs.**

## RETOUR PREMATURE

---

En cas :

- d'Hospitalisation d'urgence d'un Membre de la famille en France suite à une Maladie ou un Accident corporel engageant le pronostic vital,
- de décès d'un Membre de la famille ne participant pas au déplacement et vivant en France,
- de sinistre atteignant la résidence principale, l'exploitation agricole ou le local professionnel du Bénéficiaire et rendant sa présence indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives.
- de Retour au Domicile
  - Transport aller-simple pour le Bénéficiaire et un accompagnant.
- ou
  - Transport aller-retour pour le Bénéficiaire.

## MISE A DISPOSITION DE MÉDICAMENTS

---

En cas d'impossibilité pour le Bénéficiaire de se procurer sur place des médicaments prescrits avant le départ, indispensables à un traitement curatif en cours, introuvables sur son lieu de séjour :

- ❖ **Recherche sur place et mise à disposition du Bénéficiaire de médicaments équivalents**, sous réserve de l'accord du médecin prescripteur,

**Les frais d'achat des médicaments restent à la charge du Bénéficiaire.**

Mondial Assistance peut avancer ces frais. Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette. Le Bénéficiaire s'engage à les lui rembourser dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de la réception des médicaments. Passé ce délai, Mondial Assistance serait en droit d'exiger le montant de l'avance consentie augmentée des intérêts légaux.

## ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

---

En cas d'événement traumatisant :

❖ **Accompagnement psychologique**

Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de **3 (trois) entretiens maximum**.

Ou

Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le Bénéficiaire vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son Domicile ou de son lieu de travail. Ces consultations sont prises en charge dans les limites prévues à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

**Sont exclues les Maladies psychologiques antérieurement avérées ou constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.**

## ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER

---

En cas d'infraction involontaire à la législation du pays où séjourne le Bénéficiaire :

❖ **Avance de la caution pénale**, si le Bénéficiaire est incarcéré ou menacé de l'être, à condition que les poursuites dont il fait l'objet ne soient pas relatives :

- au trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
- à une participation à des mouvements politiques.

**Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette. Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de son retour de voyage. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.**

❖ **Remboursement des honoraires** des représentants judiciaires à la suite d'une action judiciaire engagée à l'encontre du Bénéficiaire, à condition que les faits reprochés :

- ne soient pas relatifs à l'activité professionnelle du Bénéficiaire,
- ne soient pas susceptibles de sanctions pénales selon la législation du pays où l'infraction a été commise.

## 6. RESPONSABILITÉ

**Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.** Le Bénéficiaire ou ses Proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

**Mondial Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations, qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révoltes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.**

Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

**Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.**

**La responsabilité de Mondial Assistance concerne uniquement les services qu'elle réalise en exécution de la Convention. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.**

## 7. EXCLUSIONS

### 7.1 EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Outre les exclusions prévues à la Convention, ainsi que celles figurant éventuellement dans les définitions contractuelles, sont toujours exclus :

- les frais engagés sans l'accord préalable de Mondial Assistance ;
- le suicide ou la tentative de suicide du Bénéficiaire ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les conséquences :
  - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - o de l'exposition à des agents incapacitants,
  - o de l'exposition à des agents radioactifs,
  - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;
- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;
- les conséquences de :
  - o la guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des grèves, des prises d'otage, de la manipulation d'armes ;
  - o la consommation d'alcool par un Bénéficiaire et/ou l'absorption par un Bénéficiaire de médicaments, drogues et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
  - o la participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- les événements survenus lors de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

### 7.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AU VÉHICULE

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables\* ;
- les conséquences de l'Immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure ;
- les Immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien ;
- les Pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule après la première intervention de Mondial Assistance ;
- les Vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier ;
- les Immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule ;
- les déclenchements intempestifs d'alarme ;

- **les chargements du Véhicule et des attelages.**

\* On entend par « carrossable », praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voiries nationales, départementales, et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1, et L151-1 du Code de la voirie routière.

### 7.3 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- **les conséquences :**
  - o de Maladies et Accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
  - o de Maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
  - o des affections de longue durée, de Maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,
  - o des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une Hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les 6 (six) mois précédent la demande d'assistance ;
- **les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) ;**
- **les conséquences de tout incident du Transport aérien réservé par le Bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;**
- **les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;**
- **les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les 6 (six) mois précédent la demande d'assistance ;**
- **l'organisation et la prise en charge d'un Transport visées à l'article « Rapatriement ou Transport sanitaire » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage ;**
- **la participation du Bénéficiaire à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;**
- **l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;**
- **les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le kite-surf, le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;**
- **les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.**

## 8. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

- Article L114-1 du Code des assurances

*« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.*

*Toutefois, ce délai ne court :*

*1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;*

*2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.*

*Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »*

- Article L114-2 du Code des assurances

*« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »*

- Article L114-3 du Code des assurances

*« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »*

#### **Information complémentaire :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

## **9. MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS**

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

**[reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)**

*(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 Saint Ouen Cedex.)*

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Mondial Assistance le tiendrait informé.

Après avoir formulé sa déclaration auprès de Fragonard Assurances, et si le désaccord persiste, le Bénéficiaire peut saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance  
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

La demande du Bénéficiaire auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'1 (un) an à compter de Votre réclamation écrite auprès de l'Assureur.

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

## 10. COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Mondial Assistance fait élection de domicile en son siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les prestations sont mises en œuvre par AWP France SAS - SAS au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny - Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen - Société de courtage d'assurances – Inscription ORIAS 07026669 – [www.orias.fr](http://www.orias.fr), ci-après dénommé « Mondial Assistance ».

Les contestations qui pourraient être élevées contre Mondial Assistance à l'occasion de la mise en œuvre de la Convention sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

## 11. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Fragonard Assurances est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr).

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente a été remise au Bénéficiaire lors de la souscription du contrat.

**Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.**

## 12. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Les entreprises qui accordent les prestations d'assistance prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, siège au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

## 13. DROIT ET LANGUE APPLICABLES

La Convention est régie par le droit français et toutes les communications et documents y afférents sont rédigés en français.

# Déclaration de confidentialité

## La sécurité de vos données personnelles nous importe

**Fragonard Assurances** est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

### 1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique.

**Fragonard Assurances** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

### 2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrons être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

**⚠️** *En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.*

### 3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"><li>Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme</li></ul>

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour la gestion du recouvrement de créances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.</li> </ul>

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial **OYAT ASSURANCES**.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

#### **4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?**

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents)

En définitive, nous pourrons être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

#### **5. Où sont traitées vos données personnelles ?**

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

#### **6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;

- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

#### **7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

#### **8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?**

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

#### **9. Comment nous contacter ?**

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS  
Département Protection des Données Personnelles  
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
E-mail : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr)

#### **10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?**

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.