

FORMULE VEHICULE
HAUT DE GAMME - PRESTIGE
CONTRAT N° 922854

à compter du 01/01/2023

Besoin d'assistance ?

► **Contactez-nous :**

- depuis la France métropolitaine au 01 40 25 59 50
- depuis l'étranger 00 33 (1) 40 25 59 50

accessibles 24h/24 et 7j/7,

sauf mention contraire dans la convention

► **Veillez nous indiquer :**

► **Votre localisation**

- **Le nom et le numéro du contrat adhérent B922854**
- **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 souscrite par MASCOTTE ASSURANCES auprès de :

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37.207.660 €

479 065 351 RCS Bobigny

Siège social : 7 rue Dora Maar – CS 60001 – 93488 St-Ouen cedex

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. EVENEMENTS GARANTIS

Les conditions de délivrance des garanties de la présente convention varient selon les prestations :

1.1 ASSISTANCE AU VEHICULE

- Les prestations décrites à l'article 5.1.1 « EN CAS D'IMMOBILISATION OU DE VOL DU VEHICULE» et 5.1.2 « SERVICE CONFORT CONSEIL » sont délivrées en cas d'Immobilisation du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :
- - Accident et évènements connexes,
 - Erreurs du conducteur,
 - Panne,
 - Vol et évènements connexes,

1.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES

- Les prestations décrites à l'article 5.2. « ASSISTANCE AUX PERSONNES » sont délivrées en cas de survenance d'un des événements suivants liés à l'usage du véhicule garanti :
 - Accident corporel,
 - Maladie,
 - Décès.

Les Évènements Couverts sont définis à l'article 4.2 « DÉFINITIONS DES ÉVÈNEMENTS COUVERTS ».

2. RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

IMMOBILISATION OU VOL DU VEHICULE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE ROUTIERE		
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé	Sans limite de plafond	Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'évènement garanti.
Taxi de liaison	Taxi 100 € TTC maximum par trajet.	Limité à 2 trajets par évènement garanti
Hébergement des Bénéficiaires (non cumulable avec la poursuite de voyage).	120 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 5 nuits consécutives	Véhicule non réparable ou non retrouvé dans la journée. - Non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires » prévue en « Assistance routière + ».
ASSISTANCE ROUTIERE « + »		
Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple Ou • 24 h de location d'un véhicule d'habilité suffisante de catégorie D maximum. 	Véhicule immobilisé plus de 24 heures ou si Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures. Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » prévu en « Assistance routière ».
Récupération du véhicule après réparation	<ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple Ou • envoi d'un Chauffeur 	Frais de péages et de carburant à la charge du Bénéficiaire. Uniquement si la prestation « Retour ou Domicile ou poursuite du voyage » a été mise en place.
Véhicule de remplacement	<ul style="list-style-type: none"> • 8 jours consécutifs en cas de panne, crevaison, erreur de carburant, perte, bris ou vol de clés. • 15 jours consécutifs en cas d'accident, tentative de vol, vandalisme. • 30 jours consécutifs en cas de vol, incendie. 	Dans la limite d'une catégorie D. Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance Véhicule immobilisé plus de 24 heures ou si Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
COMPLEMENT POUR EVENEMENT GARANTI SURVENANT A L'ETRANGER		
Envoi de pièces de rechange	<ul style="list-style-type: none"> Frais de recherche, de contrôle d'emballage et de Transport Avance des coûts des pièces Billet de train ou un taxi (80€ TTC maximum) pour se rendre à l'aéroport douanier le plus proche pour retirer les pièces. 	Pièces nécessaires à la réparation non trouvables sur place et disponibles chez le distributeur de la marque.
Frais de gardiennage	30 jours consécutifs et 300 € TTC maximum	La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon.
Abandon du Véhicule ou sortie de l'Epave du pays.	Frais réels	Véhicule Epave
Rapatriement du Véhicule	Frais réels	Rapatriement si : Le coût du rapatriement est inférieur à la valeur argus du Véhicule ET Le Véhicule est immobilisé plus de 5 jours ou si le Véhicule volé en France est retrouvé à l'étranger.

SERVICE CONFORT CONSEIL

CONSTAT AMIABLE		
Aide au constat amiable	Illimité	Utilisable à tout moment, dès la souscription, 24H/24

ASSISTANCE AUX PERSONNES

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE AU BENEFICIAIRE		
Rapatriement ou transport sanitaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance
Transfert d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	
Frais médicaux d'urgence à l'étranger	<ul style="list-style-type: none"> Remboursement des frais restant à la charge du Bénéficiaire (hors frais dentaires) : 15 000 € TTC Remboursement des frais dentaires d'urgence : 160 € TTC Avance des frais d'hospitalisation : 15 000 € TTC 	<p>Une Franchise de 30 € s'applique au remboursement des frais médicaux et dentaires. (Les remboursements interviennent en complément des organismes d'assurance maladie)</p> <p>Les limites suivantes, s'entendent par Bénéficiaire et par période annuelle garantie.</p>
Soutien au Bénéficiaire hospitalisé : - Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire.	<ul style="list-style-type: none"> Coût du Transport aller/retour 	La durée prévisible de l'hospitalisation sur place du Bénéficiaire est supérieure à 5 jours.
COMPLEMENT EN CAS DE DECES		
Transport de corps	Coût du Transport du corps organisé par Mondial Assistance.	Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.
Frais funéraires	Prise en charge des frais limité par Bénéficiaire à 2 000 € TTC .	Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.
Transfert d'un Proche sur le lieu du décès	<ul style="list-style-type: none"> Coût du Transport aller/retour Frais d'hébergement : 300 € TTC par nuit dans la limite de 5 nuits. 	
COMPLEMENT POUR LES PERSONNES VOYAGEANT DANS LE VEHICULE		
Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur pour ramener le Véhicule.	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance.	<p>Suite à la survenance d'un événement garanti, l'indisponibilité du Bénéficiaire empêchant le retour dans les conditions initialement prévues des autres personnes voyageant dans le Véhicule.</p> <p>Prestations limitées au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du</p>

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
		Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs
MISE A DISPOSITION DE MEDICAMENTS		
Recherche et mise à disposition de médicaments	Prise en charge des frais de recherche, de contrôle d'emballage et d'envoi.	Le coût des médicaments et les frais de douane restent à la charge du Bénéficiaire.
ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE		
Accompagnement psychologique	3 entretiens maximum par téléphone	
ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER		
Avance de la caution pénale	Dans la limite de 15 000 € TTC	
Honoraires des représentants judiciaires	Remboursement dans la limite de 3 000 € TTC	

3. VALIDITE DE LA CONVENTION

VALIDITE TERRITORIALE

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

DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat **922854** et de l'accord liant Mascotte Assurances et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

4. DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente convention d'assistance « **922854** » (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

4.1. DEFINITIONS GENERALES

BENEFICIAIRE

Souscripteur et 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 situé en France et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

ETRANGER

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

ÉVÉNEMENT(S) COUVERT(S)

Tout événement défini à l'article 4.2 « Définitions des Événements Couverts » et donnant droit à la mise en œuvre des prestations d'assistance 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 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.

HEBERGEMENT

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 événement garanti, 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 2^{de} classe sauf mention contraire,
- Avion en classe économique,
- Véhicule de location,
- Taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).

VEHICULE

véhicule à moteur personnel d'un poids total en charge inférieur ou égal à 3,5 tonnes, autorisé à circuler sur la voie publique et immatriculé en France, ainsi que la caravane ou la remorque tractée par le Véhicule (**à l'exclusion des tricycles, des quads et des véhicules utilisés pour le transport de personnes, tels que les taxis, les ambulances, les voitures de location, les voitures d'auto-école et les corbillards**).

4.2. DEFINITIONS DES EVENEMENTS COUVERTS

ACCIDENT CORPOREL

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

ACCIDENTS ET EVENEMENTS 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.
- **PHENOMENES CLIMATIQUES** : 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 de Votre Véhicule par un tiers nécessitant une réparation chez un garagiste. Nous pouvons vous demander une copie du rapport de police. La déclaration à la police doit être faite dans les 24 Heures.

DÉCÈS

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

ERREURS DU CONDUCTEUR :

- **CREVAISON** : 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.
- **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.
- **PROBLEMES DE CLE** : 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.
- **PROBLEMES LIES 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 VEHICULE ELECTRIQUE DECHARGEE** : épuisement 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.

MALADIE

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

PANNE

Toute défaillance mécanique, hydraulique, électrique ou électronique imprévue, entraînant l'Immobilisation du Véhicule, y compris une panne de batterie.

VOL ET EVENEMENTS CONNEXES :

- **VOL DU VEHICULE**: 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. DEFINITIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AU VEHICULE

ABANDON

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

EPAVE

Véhicule économiquement irréparable (le coût de réparation établi par devis est supérieur à sa Valeur Vénale ou atteint le seuil de la valeur de remplacement à dire d'expert prévu à l'article **2 « RESUME 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.

IMMOBILISATION DU VEHICULE - VEHICULE IMMOBILISE

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 du 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].

REPARATEUR AGREE

Prestataire professionnel de la réparation automobile de la marque du Véhicule dans le cadre de la garantie constructeur ou référencé par Mondial Assistance ou par l'assureur du Véhicule.

VALEUR VENALE

Valeur du Véhicule définie par « l'Argus » de l'automobile ou à dire d'expert en tenant compte de toutes ses caractéristiques, de son entretien et de son état d'usure. Elle prend en compte la date de première mise en circulation du Véhicule, son kilométrage, l'usage auquel il a été affecté et les réparations qu'il a subies.

VALEUR RESIDUELLE

Valeur vénale diminuée du coût des réparations déterminé par le garagiste en cas de Panne (ou par l'expert missionné par l'assurance en cas d'Accident), et des frais de gardiennage éventuels.

VEHICULE

Véhicule à moteur personnel d'un poids total en charge inférieur ou égal à 3,5 tonnes, autorisé à circuler sur la voie publique et immatriculé en France, ainsi que la caravane ou la remorque tractée par le Véhicule (**à l'exclusion des tricycles, des quads et des véhicules utilisés pour le transport de personnes, tels que les taxis, les ambulances, les voitures de location, les voitures d'auto-école et les corbillards**).

VEHICULE 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.

VEHICULE DE REMPLACEMENT

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

4.4 DEFINITIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

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 A L'ETRANGER

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

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.

MALADIE

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

MEMBRE DE LA FAMILLE

Conjoint de droit ou de fait, ascendant 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 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Attention !

Pour bénéficier des prestations énoncées ci-après, il est impératif d'appeler préalablement Mondial Assistance.

Tous les frais engagés sans l'accord préalable de Mondial Assistance ne pourront pas être pris 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 AUX VEHICULES

5.1.1 IMMOBILISATION OU VOL DU VEHICULE

❖ ASSISTANCE ROUTIERE

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME 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.

- 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 » prévue dans la garantie ASSISTANCE ROUTIERE « + ».
- **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.

❖ ASSISTANCE ROUTIERE « + »

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

- **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 « RESUME 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 » prévue dans la garantie ASSISTANCE ROUTIERE.

- **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**

Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement pendant la durée des réparations. La mise à disposition du véhicule de remplacement prend fin nécessairement dès que la réparation du véhicule est achevée.

❖ **COMPLEMENT POUR EVENEMENT GARANTI SURVENANT A L'ETRANGER :**

- **Envoi de pièces de rechange**

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.

- **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 garanti.

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.

5.1.2 SERVICE CONFORT CONSEIL

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

- Aide au constat amiable

Mondial Assistance communique des informations et conseils dans les domaines suivants :

- rédaction du constat amiable d'accident,
- précautions à prendre afin de préserver les intérêts du Bénéficiaire.

Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire. **La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.**

5.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES

ASSISTANCE AU BENEFICIAIRE

Dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME 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 « RESUME 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'Etranger,
- 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.

- ❖ **Soutien au Bénéficiaire hospitalisé :**
 - Transport (aller et retour).

COMPLEMENT EN CAS DECES

Dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME 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 ou de la chambre funéraire ou le lieu de mise en bière 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.

COMPLEMENT POUR LES PERSONNES VOYAGEANT DANS LE VEHICULE

Lorsque l'indisponibilité du Bénéficiaire, en raison d'un événement garanti, 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 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations définies ci-après :

- ❖ **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 indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs.

MISE A DISPOSITION DE MEDICAMENTS

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.

ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

En cas d'évènement traumatisant :

- ❖ **Accompagnement psychologique**

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

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.

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 le Bénéficiaire où l'infraction a été commise.

6. RESPONSABILITE

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, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site 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 GENERALES

7.1 EXCLUSION GENERALES

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 ;

- 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 ;
- la participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- les événements survenus 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 ROUTIERE

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 (sauf dans le cadre du déchargement des biens meubles prévu au titre de la prestation « Dépannage sur place ou remorquage ») **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 :
 - de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
 - de maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
 - des affections de longue durée, de maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,
 - des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les six (6) mois précédant 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, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les six (6) mois précédant 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 deux (2) 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 fautive 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 suivante : 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.

Si le désaccord persiste après la réponse **Fragonard Assurances** ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors 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

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 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 à l'adresse indiquée ci-dessus.

11. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE 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.

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 l'adhésion au 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. AUTORITE DE CONTROLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - www.acpr.banque-france.fr

13. LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISEE

La Convention est régie par la loi française.
La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le 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 pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.



En adhérant au 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"> • Devis et adhésion du contrat d'assurance 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> 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 indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<ul style="list-style-type: none"> Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer 	<ul style="list-style-type: none"> 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 cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
<ul style="list-style-type: none"> À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<ul style="list-style-type: none"> Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<ul style="list-style-type: none"> Pour la gestion du recouvrement de créances (par exemple, pour demander le paiement de la prime, pour réclamer des créances à des tiers, pour répartir le montant de l'indemnisation entre les différentes compagnies d'assurances couvrant le même risque) 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
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.	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.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance 	<ul style="list-style-type: none"> • Nous pouvons traiter et partager vos données à caractère personnel avec d'autres compagnies d'assurances ou de réassurances, avec lesquelles nous avons signé ou nous signerons des accords de coassurance ou de réassurance. La coassurance est la couverture du risque par plusieurs compagnies d'assurances au moyen d'un seul contrat, en assumant chacune un pourcentage du risque ou en répartissant les couvertures entre elles. La réassurance est la « sous-traitance » de la couverture d'une partie du risque à un réassureur tiers. Toutefois, il s'agit d'un accord interne entre nous et le réassureur et vous n'avez aucun lien contractuel direct avec ce dernier. Ces transferts de risques interviennent au titre des intérêts légitimes des compagnies d'assurances, qui sont même généralement expressément autorisés par la loi (y compris le partage des données à caractère personnel strictement nécessaires à cette finalité)

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

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 l'adhésion à 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 assurons 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 pourrions 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) responsables(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

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

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