

Assistance Collection Cars by Hiscox

Garantie Complémentaire - Mondial Assistance - Convention d'assistance n° 922 498 0003

Introduction

La Garantie Complémentaire - Mondial Assistance - Convention d'assistance n° 922 498 0003 constitue une extension du contrat d'assurance « Collection Cars by Hiscox ».

Les prestations d'assistance prévues par la Garantie Complémentaire - Mondial Assistance - Convention d'assistance n° 922 498 0003 sont acquises au **Bénéficiaire** si la mention y figure dans les **Conditions Particulières** de son contrat d'assurance « Collection Cars by Hiscox », pour les seuls **véhicules désignés** garantis au titre de son contrat d'assurance « Collection Cars by Hiscox ».

Les prestations de la présente convention d'assistance sont souscrites par Hiscox auprès de :

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** »

Besoin d'assistance ?

Contactez-nous :

- depuis la France métropolitaine au 01 40 25 53 67 (appel non surtaxé)
- depuis l'étranger au + 33 1 40 25 53 67
- Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr> accessibles 24h/24 et 7j/7, sauf mention contraire dans la convention

Veillez 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

Conditions de garantie

1. Événements garantis

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

1.1. Assistance aux véhicules

- Les prestations décrites à l'article 5.1.1 « IMMOBILISATION OU **VOL** DU VÉHICULE » sont délivrées en cas de **vol** ou d'Immobilisation du **véhicule**. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :
 - **accident**,
 - incendie,
 - **panne**,
 - tentative de **vol** ou **vandalisme**,
 - insuffisance, gel ou erreur de carburant,
 - **vol**, perte, casse, dysfonctionnement ou enfermement des clés ou de la carte de démarrage du **véhicule**,
 - **crevaison**.
- Les prestations décrites à l'article 5.1.2 « SERVICE CONFORT CONSEIL » peuvent être délivrées à tout moment en cas de survenance d'un des événements suivants :
 - **accident**,
 - incendie,
 - suspicion de **panne**,
 - **panne**,
 - mise à la fourrière.

1.2. Assistance voyage

- Les prestations décrites à l'article 5.2.1 « ASSISTANCE AUX PERSONNES » sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement effectué avec ou sans le **véhicule**, d'un des événements suivants :
 - **accident corporel**,
 - **maladie**,
 - décès.

2. Résumé
des prestations
et prises en charge

2.1. Immobilisation ou
vol du véhicule

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE ROUTIÈRE		
Dépannage sur place ou remorquage du véhicule immobilisé ou retrouvé	<ul style="list-style-type: none"> • 1 000 € TTC maximum en journée • 1 500 € TTC maximum nuit/jour férié/WE plafond/ grutage/treillage/autoroute 	- Remorquage vers le garage de la marque le plus proche du lieu de l'événement garanti.
Mobilité immédiate	<ul style="list-style-type: none"> • Taxi 100 € TTC maximum 	- Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance.
Hébergement des bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • 150 € TTC maximum par nuit et par bénéficiaire dans la limite de 4 nuits consécutives 	<ul style="list-style-type: none"> - Véhicule non réparable ou non retrouvé dans la journée. - Non cumulable avec la prestation « Retour au domicile ou poursuite du voyage des bénéficiaires »
EN CAS D'IMMOBILISATION OU EN CAS DE VOL DU VÉHICULE		
Retour au domicile ou poursuite du voyage des bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple Ou • 24h de location d'un véhicule d'habitabilité suffisante 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 »
Envoi de pièces détachées	<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 100 € 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.
Récupération du véhicule réparé	<ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple Ou • envoi d'un chauffeur 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
POUR LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS SURVENANT À L'ÉTRANGER		
Retour au domicile ou poursuite du voyage	<ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple Ou • 24h de location d'un véhicule d'habitabilité suffisante 	<ul style="list-style-type: none"> - Véhicule immobilisé plus de 5 jours et nécessitant plus de 8 heures de main d'œuvre ou si véhicule non trouvé dans les 72 heures - Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement des bénéficiaires ».
Rapatriement du véhicule	<ul style="list-style-type: none"> • Frais réels 	Rapatriement si : <ul style="list-style-type: none"> - le coût du rapatriement est inférieure à la valeur vénale du véhicule Et <ul style="list-style-type: none"> - le véhicule est immobilisé plus de 5 jours et nécessite plus de 8 heures de main d'œuvre ou si le véhicule volé en France est retrouvé à l'étranger.
Frais de gardiennage	<ul style="list-style-type: none"> • 30 jours consécutifs dans la limite de 1 000 € TTC maximum 	<ul style="list-style-type: none"> - La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon.
CONFORT CONSEIL		
Aide au constat amiable	<ul style="list-style-type: none"> • Illimité 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisable à tout moment, dès la souscription, 24h/24
Télédiagnostic	<ul style="list-style-type: none"> • Illimité 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. - Prestation rendue par téléphone exclusivement.
Taxi Joker	<ul style="list-style-type: none"> • 100 € TTC maximum par dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - Lorsque le bénéficiaire estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité. - Limité à 2 trajets par période annuelle de garantie.
CONSEIL DEVIS AUTO		
Conseil devis	<ul style="list-style-type: none"> • Illimité 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. - Prestation rendue par téléphone exclusivement.

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
« SOS FOURRIÈRE »		
Aide à la localisation du véhicule	• Illimité	
Taxi Fourrière	• 100 € TTC maximum	- Limité à 1 trajet par période annuelle de garantie.

2.2. Assistance aux personnes

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSITANCE AU BÉNÉFICIAIRE		
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 DENTAIRE) : 100 000 € TTC maximum • Remboursement des frais dentaires d'urgence : 150 € TTC maximum • Avance des frais d'hospitalisation : 100 000 € TTC maximum 	<ul style="list-style-type: none"> - Une franchise de 30 € s'applique au remboursement des frais médicaux et dentaires. - Les limites suivantes, s'entendent par bénéficiaire et par période annuelle garantie.
Soutien au bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place : - Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du bénéficiaire Ou - Transfert d'un proche au chevet du bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> • Coût du transport retour • Frais d'hébergement : 150 € TTC maximum par nuit dans la limite de 10 nuits. 	La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du bénéficiaire est de 10 nuits au moins.
	<ul style="list-style-type: none"> • Coût du transport aller/retour • Frais d'hébergement : 150 € TTC maximum par nuit dans la limite de 10 nuits. 	
Retour au domicile du bénéficiaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
EN CAS DE DÉCÈS		
Transport de corps	<ul style="list-style-type: none"> Coût du transport du corps organisé par Mondial Assistance 	
Frais funéraires	Prise en charge des frais limité par bénéficiaire à 2 500 € TTC maximum .	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 : 150 € TTC maximum par nuit dans la limite de 10 nuits. 	
POUR LES PERSONNES VOYAGEANT DANS LE VÉHICULE		
Retour au domicile des personnes restées sur place	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	<ul style="list-style-type: none"> 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. Prestations limitées au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs.
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.	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	
ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER		
Avance de la caution pénale	Dans la limite de 7 500 € TTC maximum	
Honoraires des représentants judiciaires	Remboursement dans la limite de 1 500 € TTC maximum	

3. Validité de la convention

Validité territoriale

3.1. Assistance aux véhicules

Sauf mention particulière notée à l'article 2 « **RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE** », les prestations sont accordées pour les événements garantis survenus en **France** ou au cours de déplacements privés 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.**

3.2. Assistance voyage

Sauf mention particulière notée à l'article 2 « **RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE** », les prestations sont accordées pour les événements garantis survenus en **France** ou au cours de déplacements privés n'excédant pas 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs dans le monde entier, **À L'EXCEPTION DES PAYS NON COUVERTS.**

3.3. Durée de validité

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat « Collection Cars by Hiscox » et de l'accord liant HISCOX et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

4. Définitions contractuelles

Dans la présente Convention d'assistance n° 922 498 0003 (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent en gras auront la signification suivante :

4.1. Définitions générales

Accident

Tout événement soudain, involontaire et imprévu, extérieur à la victime et au **véhicule** entraînant tout dommage matériel, que ce **véhicule** soit à l'arrêt ou en circulation et rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité.

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.

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 MARCHÉ, RÉPOND AUX LEGISLATIONS 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 DÉTERIORATION 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.

Étranger

Tout pays, **À L'EXCLUSION DE LA FRANCE ET DES PAYS NON COUVERTS.**

France

France métropolitaine et Monaco où se situe le **domicile**.

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 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 : <ul style="list-style-type: none">• train en 1^{re} classe sauf mention contraire,• avion en classe économique,• véhicule de location,• taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).
4.2. Définitions spécifiques à l'assistance aux véhicules	
Bénéficiaire	Le terme « bénéficiaire » se réfère indifféremment : <ul style="list-style-type: none">• au conducteur, propriétaire du véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat « Collection Cars by Hiscox » (ci-après, le « bénéficiaire assuré »),• aux passagers.
Crevaison	Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet de provoquer l'immobilisation du véhicule sur le lieu de l'événement.
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 « 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 , le véhicule doit avoir été déclaré épave par l'expert missionné par l'assurance.
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 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.
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 .
Réparateur agréé	Prestataire professionnel de la réparation automobile référencé par Mondial Assistance ou par l'assureur du véhicule .
Valeur vénale	Valeur du véhicule définie par « L'Argus de l'automobile » ou à dire d'expert, tenant compte de toutes les caractéristiques du véhicule ainsi que la date de première mise en circulation du véhicule , le kilométrage, l'entretien, l'état d'usure, l'usage auquel il a été affecté et les réparations qu'il a subi.
Véhicule	Véhicule désigné au contrat « Collection Cars by Hiscox » : <ul style="list-style-type: none">• 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.**

Tentative de vol ou vandalisme	Toute effraction ou dégradation du véhicule ayant pour effet d'empêcher une conduite dite « sécurisée » ou d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'événement et de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié, pour y effectuer les réparations requises.
Vol	Soustraction frauduleuse du véhicule , avec ou sans effraction, avec ou sans agression. Préalablement à toute demande d'assistance, une déclaration de vol dans les 24 heures à compter du jour où il en a eu connaissance doit être faite par le bénéficiaire assuré auprès des autorités locales compétentes et une copie de cette déclaration doit être adressée à Mondial Assistance.
4.3. Définitions spécifiques à l'assistance voyage	
Bénéficiaires	Le terme « bénéficiaire » se réfère indifféremment : <ul style="list-style-type: none">• au conducteur, propriétaire du véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat « Collection Cars by Hiscox » (ci-après, le « Bénéficiaire assuré »),• à son conjoint,• à ses enfants,• aux passagers.
Conjoint	Conjoint , partenaire de PACS ou concubin notoire du bénéficiaire assuré et vivant habituellement sous son toit.
Enfants	Enfants , petits-enfants, fiscalement à charge du bénéficiaire assuré ou de son conjoint , vivant habituellement sous son toit.
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 CONFORMEMENT 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 « RÉSUMÉ 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, 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 assuré** 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 assuré**.
- 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 aux véhicules**
- 5.1.1. Immobilisation ou vol de véhicule** Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre, 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.
 - **Mobilité immédiate** :
Mise à disposition d'un taxi ou d'un **véhicule de location** 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 ».
 - **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 OPTÉ 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.

- **Rapatriement du véhicule** jusqu'à un garage proche du **domicile** du bénéficiaire.
- **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 « RÉSUMÉ 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.
- **Télédiagnostic**
En cas de suspicion de panne, un technicien automobile de Mondial Assistance :
 - établit un diagnostic à distance,
 - indique la conduite à tenir, compte tenu des éléments communiqués.
- **Taxi Joker**
Mise en place d'un taxi pour le retour au **domicile**.
- **Conseil Devis**
Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, le samedi de 8h00 à 12h00, hors jours fériés (fuseau horaire de **France** métropolitaine), **uniquement en cas de panne** un technicien automobile de Mondial Assistance :
 - étudie le devis d'intervention établi par le garagiste en charge des réparations,
 - donne son avis,
 - négocie le montant de la facture avec le garagiste en charge des réparations.
- **Aide à la localisation du véhicule**
Lorsque le **bénéficiaire** ne parvient pas à retrouver son **véhicule**, Mondial Assistance effectue des recherches afin de savoir si le **véhicule** a été emmené ou non dans une fourrière. Si tel est le cas, Mondial Assistance indique les coordonnées de la fourrière où le **véhicule** se trouve.
- **Taxi Fourrière**
Suite à la mise en œuvre de la prestation « Aide à la localisation du **véhicule** » :
 - si le **véhicule** a été localisé dans une fourrière, mise en place d'un taxi pour aller le récupérer,
 - si le **véhicule** n'a pas été retrouvé, mise en place d'un taxi pour que le **bénéficiaire** retourne à son **domicile**.**TOUS LES AUTRES FRAIS LIÉS À LA MISE EN FOURRIÈRE DU VÉHICULE RESTENT À LA CHARGE DU BÉNÉFICIAIRE.**

5.2. Assistance aux personnes

5.2.1. Assistance au bénéficiaire

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 OU 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'EXECUTION 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 RELEVÉ 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.

- **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.**

5.2.2. En cas de décès

- 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.

5.2.3. Pour les personnes voyageant dans le véhicule

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 « 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 « ACHÈMINEMENT 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 « ACHÈMINEMENT D'UN PROCHE OU D'UN CHAUFFEUR ».

- **Acheminement d'un proche ou d'un chauffeur** (transport aller-simple) sur le lieu de l'événement 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.

5.2.4. Assistance juridique à l'étranger

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. 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 guerre civiles ou étrangères, révolution, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur la site internet du Ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/services-aux-entreprises/sanctions-economiques>), 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 <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>.

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 un remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord express.

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 ou sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à une cas de force majeure.

7. Exclusions générales

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 :
 - DES SITUATIONS À RISQUES INFECTIEUX EN CONTEXTE ÉPIDÉMIQUE,
 - DE L'EXPOSITION À DES AGENTS BIOLOGIQUES INFECTANTS,
 - DE L'EXPOSITION À DES AGENTS CHIMIQUES TYPE GAZ DE COMBAT,
 - DE L'EXPOSITION À DES AGENTS INCAPACITANTS,
 - DE L'EXPOSITION À DES AGENTS RADIOACTIFS,
 - DE L'EXPOSITION À DES AGENTS NEUROTOXIQUES OU À EFFETS NEUROTOXIQUES REMANENTS,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 :
 - 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 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 spécifiques à l'assistance aux véhicules

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 DÙES 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 I121-1, I122-1, I123-1, I131-1, I141-1, et I151-1 du code de la voirie routière.

7.3. Exclusions spécifiques à 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 6 (SIX) 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, RÉCIDIVES) D'UNE AFFECTION AYANT DONNÉ LIEU À UN RAPATRIEMENT DANS LES 6 (SIX) 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 BENIGNES 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 PRATIQUE 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 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, notwithstanding 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 adressée 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

(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

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 sa réclamation écrite auprès de Fragonard Assurances.

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.

En cas de souscription de son contrat d'assurance en ligne, le **Bénéficiaire** a la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant :
<http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

- 10. Compétence 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 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 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 dans ou 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 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 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 utilisée** 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 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">• Devis et souscription 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.
<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 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Il est entendu que la détection et la de 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.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial, **HISCOX** par le biais ou l'intermédiaire de son réseau de courtier.

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 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.