



CONVENTION ASSISTANCE TEA CEREBE COLLECTION - 922108

Besoin d'assistance ?

- ▶ **Contactez-nous :**
 - depuis la France métropolitaine au 01.40.25.59.23 (numéro non-suraxé)
 - depuis l'étranger 00 33 1 40.25.59.23accessibles 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

Les prestations de la présence convention d'assistance souscrite par TEA CEREBE 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 dénommée "**Mondial Assistance**"

DEFINITIONS

Accident de la circulation

Toute atteinte au Véhicule, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure 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.

Bénéficiaire

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat « Véhicules de collection » (ci-après, le « Bénéficiaire assuré »),
- à son Conjoint,
- à ses Enfants.
- aux Passagers.

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.

Conjoint

Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du Bénéficiaire assuré et vivant habituellement sous son toit.

Crevaision

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'évènement.

Domicile

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

Enfants

Enfants, petits-enfants, fiscalement à charge du Bénéficiaire assuré ou de son Conjoint, vivant habituellement sous son toit.

Epave

Véhicule économiquement irréparable (le coût de réparation établi par devis est supérieur à sa Valeur Vénale) 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.

Frais de soins dentaires urgents

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

Frais funéraires

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

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

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

Frais médicaux d'urgence à l'étranger

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

France

Par France on entend France métropolitaine, Andorre et Monaco.

Hébergement

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

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.

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.

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.

Passager

Toute personne domiciliée en France se déplaçant à titre gratuit dans le Véhicule lors de la survenance d'un événement garanti.

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.

Transport

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- o taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).
- o train en 1^{ère} classe,
- o avion en classe économique,
- o Véhicule de location **en France métropolitaine uniquement,**

Valeur vénale

Valeur du Véhicule définie par « l'Argus de l'automobile ». Elle prend en compte la date de première mise en circulation du Véhicule, son kilométrage, ainsi que les frais de préparation et de transport figurant sur la facture d'achat du Véhicule après déduction des éventuelles remises obtenues.

Valeur résiduelle

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.

Véhicule

Véhicule de collection désigné au contrat « Véhicules de collection ou Véhicules Mixtes »: Tout véhicule (automobile, motocyclette, side-car, autocar, camion...) à usage de loisirs, de marques disparues ou de production abandonnées sortis d'usine depuis plus de 10 ans et présentant ou faisant l'objet d'une côte entre amateurs et collectionneurs.

- 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 moderne désigné au contrat « Véhicules de collection ou Véhicules Mixtes »:

- 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.

VALIDITE DE LA CONVENTION

VALIDITE TERRITORIALE DES FORMULES 1 ET 2

Les prestations sont accordées pour les événements garantis survenus en France au cours de déplacements privés, liées à l'usage du Véhicule, n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans les pays non rayés de la carte internationale d'assurance, **à l'exception des Pays non couverts** dont la liste figure sur le site de MONDIAL ASSISTANCE à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr...>

DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat « Véhicule de collection » et de l'accord liant **TEA CEREDE** et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

ASSISTANCE AUX PERSONNES

EN CAS D'ACCIDENT – DE MALADIE

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Le 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.

Les Frais médicaux d'urgence à l'étranger

Le 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 dans la limite de 4 575 € TTC par Bénéficiaire.

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.

Une franchise de 30 € TTC s'applique pour le remboursement des frais médicaux.

Mondial Assistance rembourse les Frais de soins dentaires d'urgence dans la limite de 77 € TTC par Bénéficiaire

Mondial Assistance peut également procéder à l'avance des frais d'hospitalisation imprévus et urgents, **dans la limite de 4 575 € TTC par Bénéficiaire.**

Dans ce cas, le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 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.**

Le retour des bagages, pour les objets et effets personnels du Bénéficiaire, en cas de rapatriement, à concurrence de 100 Kg par Véhicule, et à condition qu'ils se présentent sous forme de paquets emballés et transportables en l'état, **à l'exception des denrées périssables et objets de valeurs.**

EN CAS DE DECES

Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après **sous réserve de l'obtention du permis d'inhumation:**

Le 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.

Les Frais funéraires dans la limite de 765 € TTC par Bénéficiaire.

ASSISTANCE AUX VEHICULES DE COLLECTION

EN CAS DE PANNE, D'ACCIDENT, D'INCENDIE, DE TENTATIVE DE VOL, DE VANDALISME OU SI LE VEHICULE VOLE EST RETROUVE

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche ou jusqu'au garage privé du Bénéficiaire ou jusqu'au garage qu'il aura indiqué .

Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC .

Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC maximum à l'étranger.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

Les éventuels frais de réparation, de carburant ou de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.

Le rapatriement du Véhicule, si ce dernier ne peut être réparé sur place dans les 24 heures, jusqu'à un garage proche du Domicile du Bénéficiaire ou jusqu'au garage privé du Bénéficiaire.

Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC maximum.

Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC maximum en France et de 1 200 € TTC à l'étranger

Les frais de gardiennage

En attente de rapatriement, **dans la limite maximum de 150 € TTC**, à compter de la réception par Mondial Assistance des documents administratifs nécessaires au rapatriement du Véhicule.

La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement.

Le retour des Bénéficiaires au Domicile ou la Poursuite du voyage des Bénéficiaires en Transport aller simple, si le Véhicule est immobilisé plus de 24 heures ou n'a pas été retrouvé dans les 24 heures après le Vol et dans la limite des frais qu'aurait engagés Mondial Assistance pour le retour au Domicile.

La récupération du Véhicule réparé ou retrouvé en France ou à l'étranger si le Véhicule est immobilisé plus de 24 heures

Le Transport aller-simple au départ du Domicile, du Bénéficiaire assuré ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire assuré pour récupérer le Véhicule réparé ou retrouvé.

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

L'envoi de pièces détachées de rechange et l'avance du prix des pièces, **dans la limite de 2 300 € TTC** en cas d'immobilisation du Véhicule à l'étranger.

Lorsqu'il est impossible de se procurer sur place les pièces indispensables à la remise en état de marche du Véhicule ou à la sécurité des passagers et si ces pièces sont disponibles en France,

L'avance concerne le coût des pièces, y compris les frais de douane à l'étranger, et elle est remboursable dans les 3 mois.

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

Les frais d'acheminement des pièces sont pris en charge sans limitation.

Le Transport (billet de train aller-retour 1^{ère} classe ou taxi aller-retour) d'une personne désignée par le Bénéficiaire pour prendre livraison des pièces de rechange lorsqu'elles ont été acheminées jusqu'à un aéroport proche du lieu où le véhicule est immobilisé.

EN CAS DE CREVAISON

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Le dépannage sur place ou le remorquage, du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche **ou** jusqu'au garage privé du Bénéficiaire **ou** jusqu'au garage qu'il aura indiqué,
Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC.
Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC à l'étranger.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

Les frais de réparation de carburant ou des pneus restent à la charge du Bénéficiaire.

EN CAS D'INSUFFISANCE, GEL OU ERREUR DE CARBURANT

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Le dépannage sur place ou le remorquage, du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche **ou** jusqu'au garage privé du Bénéficiaire **ou** jusqu'au garage qu'il aura indiqué,
Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC.
Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC à l'étranger.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

Les frais de carburant proprement dits restent à la charge du Bénéficiaire.

EN CAS DE VOL, PERTE, CASSE, DYSFONCTIONNEMENT OU ENFERMEMENT DES CLES OU DE LA CARTE DE DEMARRAGE DU VEHICULE.

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Soit l'ouverture du Véhicule sur place, sur demande exprès du Bénéficiaire, et / ou, si le Véhicule ne peut être ouvert sur place, le remorquage du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche **ou** jusqu'au garage privé du Bénéficiaire **ou** jusqu'au garage qu'il aura indiqué

Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC.
Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC à l'étranger.

Dans ce cas, les dégradations volontaires ou non, effectuées sous la responsabilité du Bénéficiaire restent à sa charge.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

Les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées...) sont à la charge du Bénéficiaire.

Soit la mise à disposition d'un taxi,

Pour aller chercher un double des clés si celles-ci se trouvent dans un rayon de 50 Km du lieu d'immobilisation du Véhicule.

Soit la récupération et l'expédition d'un double des clés,

Par un prestataire de Mondial Assistance, à condition que le prestataire puisse les récupérer aisément.

ASSISTANCE AUX PERSONNES

EN CAS D'ACCIDENT – DE MALADIE

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Le 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.

Les Frais médicaux d'urgence à l'étranger

Le 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 dans la limite de 4 575 € TTC par Bénéficiaire.

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.

Une franchise de 30 € TTC s'applique pour le remboursement des frais médicaux.

Mondial Assistance rembourse les frais de soins dentaires d'urgence dans la limite de 77 € TTC par Bénéficiaire

Mondial Assistance peut également procéder à l'avance des frais d'hospitalisation imprévus et urgents, **dans la limite de 4 575 € TTC par Bénéficiaire.**

Dans ce cas, le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 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.

Le retour des bagages, pour les objets et effets personnels du Bénéficiaire, en cas de rapatriement, à concurrence de 100 Kg par Véhicule, et à condition qu'il se présentent sous forme de paquets emballés et transportables en l'état, **à l'exception des denrées périssables et objets de valeurs.**

EN CAS DE DECES

Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après, **sous réserve de l'obtention du permis d'inhumation:**

Le 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.

Les Frais funéraires dans la limite de 765 € TTC par Bénéficiaire.

SI VOTRE ETAT DE SANTE NE VOUS PERMET PLUS DE CONDUIRE POUR REJOINDRE VOTRE DOMICILE

Mondial Assistance organise et prend **en charge un Chauffeur pour ramener votre Véhicule au Domicile dans la limite de 3 jours.**

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

ASSISTANCE AUX VEHICULES DE COLLECTION

EN CAS DE PANNE, D'ACCIDENT, D'INCENDIE, DE TENTATIVE DE VOL OU SI LE VEHICULE VOLE EST RETROUVE

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Le dépannage sur place ou le remorquage, du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche ou jusqu'au garage privé du Bénéficiaire ou jusqu'au garage qu'il aura indiqué. .

Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC.

Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC à l'étranger.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

Les éventuels frais de réparation, de carburant ou de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.

Le rapatriement du Véhicule, si ce dernier ne peut être réparé sur place dans les 24 heures, jusqu'à un garage proche du Domicile du Bénéficiaire ou jusqu'au garage privé du Bénéficiaire.

Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC .

Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC à l'étranger

Les frais de gardiennage

En attente de rapatriement, **dans la limite maximum de 150 € TTC**, à compter de la réception par Mondial Assistance des documents administratifs nécessaires au rapatriement du Véhicule.

La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement.

Le retour des Bénéficiaires au Domicile ou la Poursuite du voyage des Bénéficiaire en Transport aller simple, si le Véhicule est immobilisé plus de 24 heures ou n'a pas été retrouvé dans les 24 heures après le Vol et dans la limite des frais qu'aurait engagés Mondial Assistance pour le retour au Domicile.

La récupération du Véhicule réparé ou retrouvé en France ou à l'étranger

Le Transport aller-simple au départ du Domicile, du Bénéficiaire assuré ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire assuré pour récupérer le Véhicule réparé ou retrouvé.

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

L'envoi de pièces détachées de rechange et l'avance du prix des pièces, **dans la limite de 2 300 € TTC** en cas d'immobilisation du Véhicule à l'étranger.

Lorsqu'il est impossible de se procurer sur place les pièces indispensables à la remise en état de marche du Véhicule ou à la sécurité des passagers et si ces pièces sont disponibles en France,

L'avance concerne le coût des pièces, y compris les frais de douane à l'étranger, et elle est remboursable dans les 3 mois.

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

Les frais d'acheminement des pièces sont pris en charge sans limitation.

Le Transport (billet de train aller-retour 1^{ère} classe ou taxi aller-retour) d'une personne désignée par le Bénéficiaire pour prendre livraison des pièces de rechange lorsqu'elles ont été acheminées jusqu'à un aéroport proche du lieu où le véhicule est immobilisé.

EN CAS DE CREVAISON

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Le dépannage sur place ou le remorquage, du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche ou jusqu'au garage privé du Bénéficiaire ou jusqu'au garage qu'il aura indiqué

Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC .

Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC à l'étranger.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

Les frais de réparation du ou des pneus restent à la charge du Bénéficiaire.

EN CAS D'INSUFFISANCE, GEL OU ERREUR DE CARBURANT

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche ou jusqu'au garage privé du Bénéficiaire ou jusqu'au garage qu'il aura indiqué

Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC .

Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC à l'étranger.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

Les frais de carburant proprement dits restent à la charge du Bénéficiaire.

EN CAS DE VOL, PERTE, CASSE, DYSFONCTIONNEMENT OU ENFERMEMENT DES CLES OU DE LA CARTE DE DEMARRAGE DU VEHICULE.

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Soit l'ouverture du Véhicule sur place,

Sur demande exprès du Bénéficiaire, et / ou, si le Véhicule ne peut être ouvert sur place, le remorquage du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche ou jusqu'au garage privé du Bénéficiaire ou jusqu'au garage qu'il aura indiqué

Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC.

Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC à l'étranger.

Dans ce cas, les dégradations volontaires ou non, effectuées sous la responsabilité du Bénéficiaire restent à sa charge.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

Les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées...) sont à la charge du Bénéficiaire.

Soit la mise à disposition d'un taxi,

Pour aller chercher un double des clés si celles-ci se trouvent dans un rayon de 50 Km du lieu d'immobilisation du Véhicule.

Soit la récupération et l'expédition d'un double des clés

Par un prestataire de Mondial Assistance, à condition que le prestataire puisse les récupérer aisément.

ASSISTANCE AUX VEHICULES MODERNES

EN CAS DE PANNE, D'ACCIDENT, D'INCENDIE, DE TENTATIVE DE VOL

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Le dépannage sur place ou le remorquage, du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche.

Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC.

Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC à l'étranger.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.

L'Hébergement des Bénéficiaires,

si les réparations doivent durer moins :

- **en France moins de 48 heures à hauteur de 46 € TTC par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives,**
- **à l'étranger moins de 5 jours à hauteur de 46€ TTC par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 4 nuits consécutives**

Prestation non cumulable avec la prestations « Retour des Bénéficiaires au domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires ».

Le retour des Bénéficiaires au Domicile ou la Poursuite du voyage des Bénéficiaires en Transport aller simple, si le Véhicule **est immobilisé plus de 48 heures en France et plus de 5 jours à l'étranger** et dans la limite des frais qu'aurait engagés Mondial Assistance pour le retour au Domicile.

La récupération du Véhicule réparé

Le 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.

L'envoi de pièces détachées de rechange et l'avance du prix des pièces, **dans la limite de 2 300 € TTC** en cas d'immobilisation du Véhicule à l'étranger.

Lorsqu'il est impossible de se procurer sur place les pièces indispensables à la remise en état de marche du Véhicule ou à la sécurité des passagers et si ces pièces sont disponibles en France,

L'avance concerne le coût des pièces, y compris les frais de douane à l'étranger, et elle est remboursable dans les 3 mois.

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

Les frais d'acheminement des pièces sont pris en charge sans limitation.

Le Transport (billet de train aller-retour 1^{ère} classe ou taxi aller-retour) d'une personne désignée par le Bénéficiaire pour prendre livraison des pièces de rechange lorsqu'elles ont été acheminées jusqu'à un aéroport proche du lieu où le véhicule est immobilisé.

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

PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES A L'ETRANGER

En complément des prestations décrites ci-dessus, Mondial Assistance organise et prend en charge:

Le rapatriement du Véhicule

Jusqu'à un garage proche du Domicile, dans la limite de la Valeur résiduelle du Véhicule avant sinistre, si le Véhicule est immobilisé plus de **5 jours**.

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

Les frais d'Abandon du Véhicule sur place, si le Véhicule est déclaré Epave, dans la limite de **305 € TTC**.

Les frais de gardiennage, en attente de rapatriement ou d'Abandon, dans la limite de **150 € TTC**, La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon.

EN CAS DE VOL

Mondial Assistance organise et prend en charge :

L'Hébergement des Bénéficiaires en France et à l'étranger,

si le Véhicule n'est pas retrouvé dans les 24 heures après le Vol :

- à hauteur de **46 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives en France**,
-

Prestation non cumulable avec les prestations « Retour des Bénéficiaires au domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires » et « Véhicule de remplacement en France uniquement ».

Le retour des Bénéficiaires au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires en Transport, si le Véhicule n'est pas retrouvé dans les **24 heures** et dans la limite des frais qu'aurait engagés Mondial Assistance pour le retour au Domicile.

Prestation non cumulable avec les prestations « Hébergement des Bénéficiaires » et « Véhicule de remplacement en France uniquement ».

La mise à disposition d'un Véhicule de location en France uniquement si le Véhicule n'est pas retrouvé dans les **24 heures**, de catégorie C ou D maximum, dans la limite de **2 jours** .

La mise à disposition du Véhicule de location prend fin nécessairement dès que le Véhicule est retrouvé et restitué en état de marche au Bénéficiaire.

SI LE VEHICULE VOLE A ETE RETROUVE

Le dépannage sur place ou le remorquage, du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche.

Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC .

Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC à l'étranger.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.

La récupération du Véhicule retrouvé et réparé

Le 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.

EN CAS DE CREVAISON

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Le dépannage sur place ou le remorquage, du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche

Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC .

Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC à l'étranger.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

Les frais de réparation du ou des pneus restent à la charge du Bénéficiaire.

EN CAS D'INSUFFISANCE, GEL OU ERREUR DE CARBURANT

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Le dépannage sur place ou le remorquage, du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche.

Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC.

Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC à l'étranger.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.

Les frais de carburant proprement dits restent à la charge du Bénéficiaire.

EN CAS DE VOL, PERTE, CASSE, DYSFONCTIONNEMENT OU ENFERMEMENT DES CLES OU DE LA CARTE DE DEMARRAGE DU VEHICULE.

Mondial Assistance organise et prend en charge :

Soit l'ouverture du Véhicule sur place, sur demande exprès du Bénéficiaire, et / ou, si le Véhicule ne peut être ouvert sur place, le remorquage du Véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche.

Dans un rayon de 200 km du Domicile, la limite est de 500 € TTC.

Au-delà de ce rayon kilométrique, la limite est de 1 000 € TTC en France et de 1 200 € TTC à l'étranger.

Dans ce cas, les dégradations volontaires ou non, effectuées sous la responsabilité du Bénéficiaire restent à sa charge.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

Les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées...) sont à la charge du Bénéficiaire.

Soit la mise à disposition d'un taxi.

Pour aller chercher un double des clés si celles-ci se trouvent dans un rayon de 50 Km du lieu d'immobilisation du Véhicule.

Soit la récupération et l'expédition d'un double des clés

Par un prestataire de Mondial Assistance, à condition que le prestataire puisse les récupérer aisément.

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. 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.

EXCLUSIONS GENERALES

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

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

EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

Outres les Exclusions Générales, 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 (exemple : batterie défectueuse) 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 (autoradio notamment) ;
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule ;
- les déclenchements intempestifs d'alarme ;
- les chargements du Véhicule et des attelages.

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

EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outres les Exclusions Générales, sont exclus :

- les conséquences :
 - o de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
 - o de maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
 - o des affections de longue durée, de maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,
 - o des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les 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;

MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS

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, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante reclamation@votreassistance.fr (ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP France SA , 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 l'assureur le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de l'assureur 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

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux assurés 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.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 06 janvier 1978 et el 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 et AWP France SAS sont les responsables 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 conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles ont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et son 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, Mondial Assistance France 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.

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

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

AWP France SAS est un courtier d'assurance immatriculé à l'ORIAS agissant au nom et pour le compte **Fragonard Assurances**, 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** et **AWP France SAS** (« Nous », « Notre ») sont les responsables du traitement des données, tels que définis 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.

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	Consentement exprès ?
<ul style="list-style-type: none">• Administration du contrat d'assurance (ex. : devis, souscription, traitement des réclamations)	<ul style="list-style-type: none">• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
<ul style="list-style-type: none">• Gestion du recouvrement de créances	<ul style="list-style-type: none">• Non
<ul style="list-style-type: none">• Prévention et détection de la fraude	<ul style="list-style-type: none">• Non
<ul style="list-style-type: none">• Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)	<ul style="list-style-type: none">• Non

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

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, 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. Vous pouvez prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'UE, en nous contactant comme indiqué dans la section 9. 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.

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 conserverons vos données personnelles pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- En cas de sinistre –cinq (5) 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 – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat –cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Nous vous informons que les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

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