

# Auto

## *Votre Convention d'Assistance*

une société  april

  
aprilmoto  
ASSURANCES



## **Besoin d'assistance ?**

- ▶ **Contactez-nous :**  
Depuis la France métropolitaine au



**01 49 93 65 82**

*Accessible 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 présente convention d'assistance 921801 souscrite par APRIL MOTO 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 :

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS**

SAS au capital de 7 584 076,86 €

490 381 753 RCS Paris

Siège social : 7 rue Dora MAAR - CS6001 93488 SAINT OUEN Cedex

Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

Ci-après dénommée "**Mondial Assistance**"

## SOMMAIRE

<b>1. EVENEMENTS GARANTIS</b> .....	4
1.1 Assistance aux véhicules .....	4
1.2 Assistance voyage .....	4
<b>2. RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE</b> .....	5
Assistance aux vehicules .....	5
Assistance voyage.....	7
<b>3. VALIDITE DE LA CONVENTION</b> .....	8
<b>4. DEFINITIONS CONTRACTUELLES</b> .....	8
4. Définitions générales.....	8
4.1 Définitions spécifiques a l'assistance aux vehicules.....	9
4.2 Définitions spécifiques a l'assistance VOYAGE.....	11
<b>5. PRESTATIONS</b> .....	12
5.1 Assistance aux véhicules .....	12
5.2 Assistance aux personnes .....	14
<b>6. RESPONSABILITE</b> .....	15
<b>7. EXCLUSIONS GENERALES</b> .....	16
7.1 Exclusion générales .....	16
7.2 Exclusions spécifiques à l'assistance routière .....	16
7.3 Exclusions spécifiques à l'assistance aux personnes .....	17
<b>8. MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS</b> .....	17
<b>9. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES</b> .....	18
<b>10. AUTORITE DE CONTROLE</b> .....	18
<b>11. LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISEE</b> .....	18

## 1. EVENEMENTS GARANTIS

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

### 1.1 ASSISTANCE AUX VEHICULES

- Les prestations décrites à l'article 5.1 « **ASSISTANCE AUX VEHICULES** » sont délivrées en cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des évènements suivants :
  - Accident de la circulation,
  - Incendie,
  - Panne avec une franchise kilométrique de 50 km,
  - Panne 0 kilomètre si l'option « Assistance 0km+ Véhicule de remplacement » a été souscrite,
  - Tentative de vol ou vandalisme,
  - Vol.
  
- Les « **PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES A L'ETRANGER** » en cas d'Immobilisation ou de Vol du Véhicule s'appliquent uniquement en cas de :
  - Accident de la circulation,
  - Incendie,
  - Panne avec une franchise kilométrique de 50 km,
  - Panne 0 kilomètre si l'option « Assistance 0km+ Véhicule de remplacement » a été souscrite,
  - Tentative de vol ou vandalisme,
  - Vol.
  
- La prestation « **AIDE AU CONSTAT AMIABLE** » peut être délivrée à tout moment.

### 1.2 ASSISTANCE VOYAGE

- Les prestations décrites à l'article 5.2. « **ASSISTANCE AUX PERSONNES** » sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement effectué avec le Véhicule, d'un des évènements suivants :
  - Accident corporel suite à un Accident de la circulation,
  - Décès suite à un Accident de la circulation.

## 2. RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

### ASSISTANCE AUX VEHICULES IMMOBILISATION OU VOL DU VEHICULE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 150 € TTC maximum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'évènement garanti.</li> </ul>
Mobilité immédiate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxi 80 € TTC maximum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si le Véhicule est volé</li> </ul>
Hébergement des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Véhicule non réparable ou non retrouvé dans la journée.</li> <li>- Non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires »</li> </ul>
Taxi de liaison	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80 € TTC maximum</li> </ul>	
Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple Ou</li> <li>• 24h de location d'un Véhicule d'habitabilité suffisante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Véhicule immobilisé plus de 2 heures ou si Véhicule volé non trouvé dans les 24 heures</li> </ul>
Récupération du Véhicule réparé en cas de réparation supérieure à 5 heures	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple ou</li> <li>• envoi d'un chauffeur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frais de péages et de carburant à la charge du Bénéficiaire.</li> <li>- Uniquement si la prestation « Retour ou Domicile ou poursuite du voyage » a été mise en place.</li> </ul>
Véhicule de remplacement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• véhicule de catégorie équivalente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 jours en cas de Panne</li> <li>- 10 jours en cas d'Accident</li> <li>- 30 jours en cas de Vol et perte totale du Véhicule</li> </ul> <p><b>En cas d'immobilisation de plus de 24 heures et de 2 heures de réparation</b>  <b>Si l'option « Assistance Panne 0km+Véhicule de Remplacement » a été souscrite</b></p>

<b>PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES A L'ETRANGER</b>		
Abandon du Véhicule ou sortie de l'Epave du pays	• 305 € TTC maximum	Véhicule épave
Frais de gardiennage	• 150 € TTC maximum	La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon.
<b>CONSTAT AMIABLE</b>		
Aide au constat amiable	• Illimité	Utilisable à tout moment, dès la souscription, 24h/24
<b>ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER</b>		
Avance de la caution pénale	Dans la limite de 6100 € TTC	
Honoraires des représentants judiciaires	760 € TTC	

## ASSISTANCE VOYAGE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>ASSITANCE AUX PERSONNES</b>		
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"> <li>• Remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires) : 4 500 € TTC</li> <li>• Remboursement des frais dentaires d'urgence : 300 € TTC</li> <li>• Avance des frais d'hospitalisation : 4 500 € TTC</li> </ul>	<p>Une franchise de 30 € s'applique au remboursement des frais médicaux et dentaires.</p> <p>Les limites suivantes, s'entendent par Bénéficiaire et par période annuelle garantie.</p>
Soutien au Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place : - Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du Transport aller/retour</li> <li>• Frais d'hébergement : 80 € TTC par nuit dans la limite de 10 nuits.</li> </ul>	La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de 7 jours au moins à l'étranger.
<b>COMPLEMENT EN CAS DE DECES</b>		
Transport de corps et frais funéraires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du Transport du corps organisé par Mondial Assistance</li> </ul>	
Frais funéraires	Prise en charge des frais limité par Bénéficiaire à 1 500 € TTC.	Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.
Transfert d'un Proche sur le lieu du décès	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du Transport aller/retour</li> <li>• Frais d'hébergement : 46 € TTC par nuit dans la limite de 10 nuits.</li> </ul>	Petit déjeuner et boissons exclus



### 3. VALIDITE DE LA CONVENTION

#### VALIDITE TERRITORIALE

Sauf mention particulière notée à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations « ASSISTANCE AUX VEHICULES » et « ASSISTANCE AU VOYAGE » sont accordées pour les événements garantis survenus en France ou au cours de déplacements privés 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\* sous sanctions financières internationales décidées par l'Union Européenne et/ou les Nations-Unies, ainsi que la Corée du Nord.

La prestation « AIDE AU CONSTAT AMIABLE est valable uniquement en France métropolitaine.

- Une Franchise kilométrique de 50 km est appliquée pour les prestations prévues à l'article 5.1 « ASSISTANCE AUX VEHICULES » en cas de survenance en France à l'évènement suivant :
  - o Panne
- Une Franchise kilométrique 0 km en cas de Panne est appliquée si l'option « Assistance Panne 0KM + Véhicule de Remplacement » a été souscrite.

#### DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat « Auto » souscrit auprès d'April Moto, et de l'accord liant April Moto et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

*(\*) La liste, mise à jour, de l'ensemble des Pays non couverts est disponible sur le site de Mondial Assistance à l'adresse suivante : [www.mondial-assistance.fr/content/159/fr/pays-exclus](http://www.mondial-assistance.fr/content/159/fr/pays-exclus). » .*

### 4. DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente Convention d'assistance « 921801 » (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

#### 4. DEFINITIONS GENERALES

##### 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.

##### CHAUFFEUR

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

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

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

##### DOMICILE

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

##### FRANCE

France métropolitaine exclusivement.

##### FRANCHISE KILOMETRIQUE

Distance kilométrique à partir de laquelle les prestations d'assistance sont accordées. La distance est calculée depuis le Domicile jusqu'au lieu de survenance de l'évènement garanti sur la base de l'itinéraire le plus court calculé par le service Via-Michelin ou Googlemap. Aucune Franchise kilométrique n'est appliquée en cas de survenance d'un évènement garanti à l'Etranger.

#### **HEBERGEMENT**

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

#### **PASSAGER**

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

**Le nombre de Passagers ayant la qualité de Bénéficiaire est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule.**

#### **PRESTATAIRE**

Prestataire de services professionnel référencé par Mondial Assistance.

#### **TRANSPORT**

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

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

### **4.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX VEHICULES**

#### **ABANDON**

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

#### **BENEFICIAIRE**

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat « Auto » souscrit auprès d'April Moto (ci-après, le « Bénéficiaire assuré »),
- aux Passagers.

#### **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.

#### **IMMOBILISATION DU VEHICULE – VEHICULE IMMOBILISE**

Tout évènement 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.

#### **REPARATEUR AGREE**

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

### **VALEUR VENALE**

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 RESIDUELLE**

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

### **VEHICULE**

Véhicule désigné au contrat « Auto » souscrit auprès d'April Moto

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

### **VEHICULE DE LOCATION**

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

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

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

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

### **VEHICULE DE REMPLACEMENT**

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

### **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.

## **4.2 DEFINITIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE VOYAGE**

### **BENEFICIAIRE**

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment:

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat « Auto» souscrit auprès d'April Moto (ci-après, le « Bénéficiaire assuré »),
- à son Conjoint,
- à ses Enfants.
- aux Passagers présents dans le Véhicule lors de la survenance de l'Accident de la circulation.

### **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 conformément aux normes en vigueur, les frais de cercueil ne sont pas pris en charge.**

### **FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE A L'ETRANGER**

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

### **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.

### **MEMBRE DE LA FAMILLE**

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

### **PROCHE**

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

## 5. PRESTATIONS

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

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

### 5.1 ASSISTANCE AUX VEHICULES

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

- ❖ **Dépannage sur place ou remorquage** par un Prestataire du Véhicule immobilisé ou retrouvé.

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

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

- ❖ **Mobilité immédiate**

Mise à disposition d'un taxi 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 » prévue à l'article 5.1.1.**

- ❖ **Taxi de liaison** pour permettre le transfert des Bénéficiaires vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport, ou le garage où se trouve le Véhicule réparé.

- ❖ **Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires**

Transfert (Transport aller-simple) des Bénéficiaires vers le Domicile ou poursuite du voyage vers le lieu de destination dans la limite des frais qui seraient engagés pour le retour au Domicile du Bénéficiaire.

Si la prestation ne peut pas être mise en œuvre le jour même, Mondial Assistance prend en charge 1 (une) nuit d'hôtel pour les Bénéficiaires, au montant prévu pour la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » indiqué à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

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

**Prestations non cumulables avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » prévue à l'article 5.1.1.**

- ❖ **Récupération du Véhicule réparé**

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

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

- ❖ **Véhicule de remplacement**

Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement pendant la durée des réparations. La mise à disposition prend fin dès que le Véhicule est réparé.

Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement également en cas de Vol et de perte totale du Véhicule.

## PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES A L'ETRANGER

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

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

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

### ❖ Gardiennage

Les frais relatifs au gardiennage sont pris en charge en cas d'Abandon du Véhicule.

## ASSISTANCE JURIDIQUE

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.

## AIDE AU CONSTAT AMIABLE

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

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

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

## **5.2. ASSISTANCE AUX PERSONNES**

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

### **❖ Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire**

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

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

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

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

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

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

**Le transport par avion est subordonné à l'obtention des autorisations accordées par la compagnie aérienne. Mondial Assistance ne saurait être tenue responsable d'un retard ou d'un empêchement dans l'exécution de la prestation « Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire » du fait de toute restriction d'une compagnie aérienne.**

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

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

### **❖ Frais médicaux d'urgence à l'étranger**

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

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

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

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

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

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

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

- les frais d'implant, de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, ainsi que les frais d'appareillage,
- les frais engagés en France métropolitaine et dans les Départements d'outre-mer, qu'ils soient consécutifs ou non à un Accident corporel 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**

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

## **COMPLEMENT EN CAS DE DECES**

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

- ❖ **Transport du corps** depuis le lieu du décès 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.

## **6. RESPONSABILITE**

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

**Mondial Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, 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.

## 7. EXCLUSIONS GENERALES

### 7.1 EXCLUSION GENERALES

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

- les frais engagés sans l'accord préalable de Mondial Assistance ;
- le suicide ou la tentative de suicide du Bénéficiaire ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les conséquences :
  - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - o de l'exposition à des agents incapacitants,
  - o de l'exposition à des agents radioactifs,
  - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;
- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;
- les conséquences de :
  - o la guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des grèves, des prises d'otage, de la manipulation d'armes ;
  - 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 ou de l'Aidant en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

### 7.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE ROUTIERE

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables\* ;
- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure ;
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien ;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule (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.

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

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les conséquences :
  - o accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
  - 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 ;
- 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 : tout sport aérien (y compris delta-plane, planeur, kite-surf, parapente), ainsi que le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, et le parachutisme ;
- 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. 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 :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS  
Service Traitement des Réclamations  
TSA 20043  
75379 Paris cedex 08

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.

## 9. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la "Loi Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information le concernant, qui figurerait dans les fichiers, en s'adressant à :

Mondial Assistance France SAS  
Direction Technique – Service Juridique  
7 rue Dora MAAR  
CS6001  
93488 SAINT OUEN Cedex

**En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance.**

## 10. 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 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09

## 11. LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISEE

La Convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

**APRIL MOTO**  
14 quai Marmoutier  
BP 7233  
37072 TOURS cedex 2

Tél : 02 47 51 07 07 - Fax production : 02 47 51 00 50 - Fax sinistres : 02 47 51 02 10  
[info@april-moto.com](mailto:info@april-moto.com) - [www.april-moto.com](http://www.april-moto.com)

SA au capital de 300 000 € - RCS Tours B 397 855 867

Intermédiaire en assurances - immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 008 730 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 61 rue Taitbout - 75436 PARIS cedex 9