

# *Annexe Assistance*

# Annexe Assistance

Les prestations de la garantie Assistance sont couvertes par :

Fragonard Assurances : SA au capital de 37 207 660 €, 479 065 351 RCS Paris

Siège social : 2 rue Fragonard - 75017 Paris. Entreprise régie par le Code des assurances.

Sous le contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 place de Budapest - 75436 Paris Cedex 09

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/>

Sous le contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 place de Budapest - 75436 Paris Cedex 09. Ci-dessous dénommée « Mondial Assistance ».

## DÉFINITIONS GÉNÉRALES

### VALIDITÉ TERRITORIALE

Les prestations « ASSISTANCE AU VÉHICULE » et « ASSISTANCE VOYAGE » sont accordées pour les événements garantis survenus en France ou au cours de déplacements privés avec le Véhicule Bénéficiaire 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.

### DURÉE DE VALIDITÉ

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat d'assurance associé.

## DÉFINITIONS CONTRACTUELLES

### DÉFINITIONS GÉNÉRALES

#### 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.

#### ANIMAL DE COMPAGNIE

Sont considérés comme animaux de compagnie uniquement les chats et chiens à l'exclusion de tout autre animal. Pour être couvert par les garanties, l'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. **Sont exclus les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup> catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).**

#### DOMICILE

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

#### FRANCE

France métropolitaine.

#### HÉBERGEMENT

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

#### PASSAGER

Toute personne domiciliée en France se déplaçant à titre gratuit avec 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.**

#### PAYS NON COUVERTS

Pays figurant sur la liste mise à jour des pays exclus, disponible sur le site de MONDIAL ASSISTANCE à l'adresse suivante : [www.mondial-assistance.fr/pays-exclus](http://www.mondial-assistance.fr/pays-exclus).

#### PRESTATAIRE

Prestataire de services professionnel référencé par Mondial Assistance.

#### TRANSPORT

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

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

## DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE AU VÉHICULE

#### ABANDON

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

#### BÉNÉFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et au(x) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat d'assurance Moto (ci-après, le « Bénéficiaire »),
- aux Passagers.

#### CREVAISON

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet de provoquer l'Immobilisation du Véhicule.

#### ÉPAVE

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 VÉHICULE – VÉHICULE IMMOBILISÉ

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

sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié pour y effectuer les réparations requises.

### **PANNE**

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du Véhicule Bénéficiaire, ayant pour effet une Immobilisation immédiate du Véhicule.

### **RÉPARATEUR AGRÉÉ**

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

### **VALEUR VÉNALE**

Valeur du Véhicule définie par « l'Argus de l'automobile ». 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.

### **VÉHICULE BÉNÉFICIAIRE**

Le véhicule désigné aux Conditions Particulières du contrat d'assurance auquel se rattache la garantie Assistance :

- moto,
- trois roues et side-car,
- scooter,
- quads,
- cyclos,

dont la cylindrée est supérieure ou égale 49,9 cm<sup>3</sup>. Pour bénéficier de l'option « Assistance Premium », la cylindrée doit être supérieure ou égale à 125 cm<sup>3</sup>.

Le véhicule est :

- homologué pour circuler en France métropolitaine,
- immatriculé en France métropolitaine,
- non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de personnes ou de marchandises.

## **DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE VOYAGE**

### **BÉNÉFICIAIRE**

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) aux contrats d'assurance (ci-après, le « Bénéficiaire assuré »),
- à son Conjoint,
- à ses Enfants,
- au Passager présent sur le Véhicule au moment 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 DENTAIRE 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.**

### **VÉHICULE DE LOCATION**

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

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

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

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

### **VÉHICULE DE REMPLACEMENT**

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.

**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.

### **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.

### **IMMOBILISATION À DOMICILE**

Toute incapacité physique à se déplacer ou à effectuer les tâches ménagères habituelles, consécutive à un Accident de la circulation, constatée par un médecin et nécessitant le repos au Domicile prescrit par un médecin.

### **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.

## SÉQUELLE HANDICAPANTE

Réduction des capacités fonctionnelles (physiques, intellectuelles,

sensorielles) consécutives à un Accident de la circulation et nécessitant la présence d'une tierce personne pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne. Elle est constatée médicalement.

## ÉVÉNEMENTS GARANTIS

Les conditions de délivrance des garanties des présentes Dispositions Générales varient selon les prestations :

### 1.1 ASSISTANCE AU VÉHICULE

Pour l'Assistance « **ACCIDENT** », les prestations décrites dans les Dispositions Générales sont délivrées en cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :

- Accident de la circulation,
- Incendie, explosion, dommages causés par les forces de la nature,
- Vol,
- Tentative de vol ou vandalisme.

Pour l'Assistance « **PANNE 0 KM** » et « **PREMIUM** », les prestations décrites dans les Dispositions Générales sont délivrées en cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :

- Accident de la circulation,
- Incendie, explosion, dommages causés par les forces de la nature,
- Panne,
- Tentative de vol ou vandalisme,
- Vol,
- Insuffisance, gel ou erreur de carburant,
- Vol, perte, casse, dysfonctionnement ou enfermement des clés ou de la carte de démarrage du Véhicule,
- Crevaison,
- Vol de casque **uniquement pour l'Assistance PREMIUM**.

Les prestations décrites à l'article « **SERVICE CONFORT CONSEIL** » peuvent être délivrées à tout moment, **si l'Assistance PREMIUM** a été

### TABLEAU DES PRESTATIONS

La formule d'assistance choisie figure sur les Dispositions Particulières

PRESTATIONS	RENOVI	ASSISTANCE ACCIDENT	ASSISTANCE PANNE 0 KM	ASSISTANCE PREMIUM
<b>ASSISTANCE AU VÉHICULE</b>				
En cas d'immobilisation ou vol du véhicule				
1	Dépannage sur place, ou remorquage du véhicule immobilisé ou retrouvé	A1	Cas général : 200 € TTC maximum en journée 200 € TTC maximum les : nuits/ jours fériés / week-ends plafond/ grutage / treuillage / autoroute)	Cas général : 200 € TTC maximum en journée 300 € TTC maximum (nuit/jour férié / week-end plafond / grutage/ treuillage / autoroute)
2	Perte ou casse des clefs	A2	<i>Non garanti</i>	100 € TTC
3	Réfection des clefs ou de papiers	A3	<i>Non garanti</i>	350 € TTC
4	Mobilité immédiate	A4	Prise en charge d'un taxi à hauteur de 80 € TTC maximum	Prise en charge d'un taxi à hauteur de 100 € TTC maximum
5	Hébergement des Bénéficiaires	A5	46 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives	80 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives
6	Taxi de liaison	A6	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>
7	Retour au domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires	A7	Prise en charge d'un moyen de transport en fonction de la distance vers le domicile	Transport aller simple ou 24h de location d'un véhicule d'une habitabilité suffisante en cas d'immobilisation de plus de 24h
8	Envoi de pièces détachées	A8	Avance du coût des pièces jusqu'à 763 € TTC maximum	Avance du coût des pièces
9	Envoi de pièces détachées : Voyage du Bénéficiaire pour prendre livraison des pièces de rechange	A8	Billet de train ou taxi 45 € TTC maximum	Billet de train ou taxi 80 € TTC maximum
10	Récupération du Véhicule réparé	A9	Prise en charge du transport	Transport aller simple

souscrite et en cas de survenance d'un des événements suivants :

- Accident de la circulation,
- Incendie,
- Suspicion de panne,
- Panne,
- Mise à la fourrière.

Les prestations décrites à l'article « **PRÉVENTION PERMIS** » peuvent être délivrées **si l'Assistance PREMIUM** a été souscrite et en cas de survenance d'un des événements suivants :

- Perte de points,
- Retrait de permis immédiat suite à un dépassement de la vitesse maximale autorisée.

### 1.2 ASSISTANCE VOYAGE

Les prestations décrites dans les Dispositions Générales sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement effectué avec le Véhicule, d'un des événements suivants suite à un Accident de la circulation :

- Accident corporel,
- Décès.

PRESTATIONS		RENOVI	ASSISTANCE ACCIDENT	ASSISTANCE PANNE 0 KM	ASSISTANCE PREMIUM
11	Véhicule de remplacement	A10	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	Panne : 8 jours Accident, vandalisme : 7 jours Vol : 30 jours Si Véhicule immobilisé plus de 24 heures ou si Véhicule volé non trouvé dans les 24 heures
12	Remboursement des titres de transport en commun	A11	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	100 € TTC maximum
<b>En cas de vol du casque</b>					
13	Taxi suite à vol du casque	B12	<i>Non garanti</i>	80 € TTC maximum Limité à une fois par an	100 € TTC maximum Limité à 2 trajets par an
<b>En cas d'événements garantis survenus à l'étranger</b>					
14	Retour au domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires	C13	Prise en charge du transport		Transport aller simple ou 24h de location d'un véhicule d'habitabilité suffisante en cas d'immobilisation de plus de 5 jours ou si Véhicule non retrouvé dans les 72 heures suite à vol
15	Rapatriement du Véhicule	C14	Dans la limite de la valeur ARGUS du véhicule		Frais réels
16	Abandon de l'épave ou sortie du pays	C15	Frais d'abandon limité à 305 € TTC maximum		Frais réels
17	Frais de gardiennage	C16	107 € TTC maximum		30 jours maxi
<b>Assistance juridique à l'étranger</b>					
18	Avance de caution pénale	D17	6 100 € TTC maximum		
19	Remboursement des honoraires des représentants judiciaires	D18	Remboursement dans la limite de 760 € TTC maximum		
<b>Service confort conseil</b>					
20	Aide à la rédaction du constat amiable	E19	<i>Non garanti</i>	Inclus	
21	Taxi joker	E20	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	100 € TTC maximum limité à 2 trajets /an
22	Aide à la localisation du véhicule	E21	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	Illimité
23	Taxi fourrière	E22	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	80 € TTC maximum/trajet. Limité à 1 trajet/an
<b>Prévention permis</b>					
24	Retour au domicile ou poursuite du voyage	F23	<i>Non garanti</i>	Frais réels	
25	Remorquage du véhicule suite à retrait de permis immédiat	F24	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	Frais réels
26	Gardiennage suite à retrait de permis	F25	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	150 € TTC maximum
27	Stage volontaire de récupération de points	F26	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	Frais réels
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES</b>					
<b>Assistance aux bénéficiaires en cas d'accident corporel ou décès des suites d'un accident de la circulation</b>					
28	Rapatriement ou transport sanitaire	G27	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance		
29	Transport d'un proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement	G28	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance		
30	Prolongation du séjour du Bénéficiaire	G29	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	60 € TTC maximum par nuit et par personne dans la limite de 10 nuits

PRESTATIONS		RENOVI	ASSISTANCE ACCIDENT	ASSISTANCE PANNE 0 KM	ASSISTANCE PREMIUM
31	Soutien au Bénéficiaire hospitalisé	G30	Coût du Transport. Frais d'hébergement : 46 € TTC par nuit dans la limite de 10 nuits.		Coût du Transport. frais d'hébergement : 60 € TTC maximum par nuit dans la limite de 10 nuits
32	Retour au Domicile du Bénéficiaire	G31	<i>Non garanti</i>		Frais réel
33	Avance des frais d'hospitalisation / Frais médicaux d'urgence à l'étranger	G32	Remboursement des frais médicaux hors frais dentaire restant à charge, à hauteur de 6100 € TTC maximum Frais dentaires d'urgence : 45 € TTC Franchise 45 € TTC		Prise en charge à hauteur de 6100 € TTC maximum Frais dentaires d'urgence : 45 € TTC Franchise : 15 € TTC
<b>Assistance en cas de décès du Bénéficiaire</b>					
34	Transport du corps	H33	Coût de transport organisé par Mondial Assistance		
35	Frais funéraires	H34	763 € TTC maximum	2 500 € TTC maximum	
36	Transport d'un proche sur le lieu du décès	H35	Coût de transport aller-retour		
37	Transport d'un proche sur le lieu du décès	H35	46 € TTC maximum par nuit et par personne dans la limite de 10 nuits	60 € TTC maximum par nuit et par personne dans la limite de 10 nuits	
<b>Complément pour les personnes voyageant avec le véhicule</b>					
38	Retour au domicile des personnes restées sur place	I36	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance
39	Acheminement d'un proche pour le retour au domicile	I37	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance
40	Acheminement d'un proche pour ramener le véhicule	I38	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance		
<b>Retour prématuré</b>					
41	Retour au domicile du Bénéficiaire et d'un accompagnant	J39	Prise en charge d'un moyen de transport en fonction de la distance vers le domicile		Coût de transport aller simple pour le Bénéficiaire et l'accompagnant ou Coût du transport aller-retour
<b>Mise à disposition de médicaments</b>					
42	Recherche et mise à disposition de médicament	K40	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	Frais d'envoi
<b>Disparition des effets personnels</b>					
43	Information et aide aux démarches administratives	L41	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	Illimité
44	Dépenses de 1 <sup>ère</sup> nécessité	L42	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	Avance de fonds à hauteur de 750 € TTC maximum
45	Organisation du retour au domicile	L43	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	Réservation d'un moyen de transport
<b>Accompagnement psychologique</b>					
46	Accompagnement Psychologique	M44	3 entretiens par téléphone 12 séances de consultation en cabinet		
<b>En cas d'accident corporel suite accident de la circulation</b>					
47	Aide pédagogique	N45	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	15h par semaine
48	Garde des animaux de compagnie	N46	<i>Non garanti</i>	230 € TTC/événement	
49	Aide à domicile	N47	<i>Non garanti</i>	230 € TTC/événement	
<b>Assistance aux victimes de la route et de leur famille</b>					
50	Informations juridiques, administratives et pratiques	O48	<i>Non garanti</i>	Illimité	
<b>Assistance aux victimes de la route et de leur famille en cas de séquelles handicapantes</b>					
51	Bilan de vie	P49	<i>Non garanti</i>	Assistance téléphonique	
52	Audit de l'habitat	P50	<i>Non garanti</i>	Suivi de 6 mois	
53	Visite de maisons d'accueil	P51	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	60 € TTC par visite / <b>Limité à 3 visites par événement</b>



PRESTATIONS		RENOVI	ASSISTANCE ACCIDENT	ASSISTANCE PANNE 0 KM	ASSISTANCE PREMIUM
54	Assistance à l'aménagement du domicile	P52	<i>Non garanti</i>	Mise en relation avec des prestataires	
55	Accompagnement social	P53	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	Illimité
<b>En cas d'incapacité d'être maintenu à domicile suite à un accident corporel</b>					
56	Aide aux démarches administratives pour le déménagement	Q54	<i>Non garanti</i>	Illimité	
57	Etat des lieux	Q55	<i>Non garanti</i>	Assistance Téléphonique ou accompagnement sur place	
58	Aide au déménagement	Q56	<i>Non garanti</i>	1 000 € TTC maximum / événement	
59	Nettoyage du domicile	Q57	<i>Non garanti</i>	200 € TTC maximum / événement	
60	Présence d'un proche pour l'installation en établissement spécialisé	Q58	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	60 € TTC par nuit et par personne dans la limite de 2 nuits
<b>Assistance à l'insertion ou la réinsertion dans le monde professionnel</b>					
61	Service d'informations juridiques, administratives et pratiques sur l'emploi et la vie professionnelle	R59	<i>Non garanti</i>	<i>Non garanti</i>	Illimité
62	Aide au retour à la vie professionnelle	R60	<i>Non garanti</i>	Coût de la prestation réalisé par Mondial Assistance	

Les montants indiqués dans le tableau des prestations sont exprimés en euros Toutes Taxes Comprises.

## ASSISTANCE

L'ensemble des prestations d'assistance sont décrites dans le tableau récapitulatif pages 4 à 7. L'accès aux prestations dépend de la formule d'assistance choisie qui figure aux conditions particulières de votre contrat d'assurance.

### ASSISTANCE AUX VÉHICULES BÉNÉFICIAIRES

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.

### ASSISTANCE AU VÉHICULE

#### EN CAS D'IMMOBILISATION DU VÉHICULE BÉNÉFICIAIRE EN FRANCE

##### A1. DÉPANNAGE SUR PLACE OU REMORQUAGE

Dépannage sur place ou remorquage par un Prestataire du Véhicule immobilisé ou retrouvé jusqu'au garage qualifié le plus proche dans la limite des plafonds indiqué au tableau page 4.

Sur autoroute et voies concédées, la nuit, week-end et jour fériés les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés **dans la limite des plafonds indiqués dans le tableau page 4.**

##### A2. PERTE OU CASSE DES CLÉS

Lorsque le Véhicule est immobilisé suite au vol, perte, casse, dysfonctionnement, enfermement des clés ou de la carte de démarrage dans le Véhicule, Mondial Assistance organise et prend en charge **dans la limite du plafond indiqué page 4 :**

- envoi d'un taxi, (aller-retour) afin de récupérer un double des clés ou de la carte de démarrage,
- ou récupération et expédition d'un double des clés par un Prestataire, à condition que les clés ou la carte de démarrage soient récupérables aisément.
- ou ouverture de la selle ou de l'antivol par un Prestataire.

**Cette garantie est limitée à une fois par année d'assurance et n'est pas cumulable avec la prestation « Dépannage sur place ou Remorquage ».**

##### A3. RÉFECTION DES CLÉS OU DE PAPIERS

En cas de perte ou de vol des clés ou des papiers du Véhicule Bénéficiaire, prise en charge des frais de réfection consécutifs **dans la limite du plafond indiqué dans le tableau page 4.**

##### A4. UNE MOBILITÉ IMMÉDIATE

Mise à disposition d'un taxi ou d'un mototaxi afin d'effectuer un déplacement urgent **dans la limite du montant indiqué dans le tableau page 4.**

**Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance.**

##### A5. L'HÉBERGEMENT DES BÉNÉFICIAIRES À L'HÔTEL

Hébergement des Bénéficiaires dans l'attente des réparations du Véhicule immobilisé. Les plafonds et limites sont indiqués dans le tableau page 4. **Prestation non cumulable avec la prestation « A7. RETOUR AU DOMICILE OU POURSUITE DU VOYAGE DES BÉNÉFICIAIRES ».**

##### A6. 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 dans la limite du montant indiqué dans le tableau page 4.

## **A7. RETOUR AU DOMICILE OU POURSUITE DU VOYAGE DES BÉNÉFICIAIRES**

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 « A5. Hébergement des Bénéficiaires » indiqué dans le tableau page 4.

**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 « A5. Hébergement des Bénéficiaires ».**

## **A8. ENVOI DE PIÈCES DÉTACHÉES**

Mondial Assistance effectue les prestations suivantes :

- Recherche et avance du coût des pièces :

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

- Organisation et prise en charge de l'acheminement des pièces jusqu'au garage en charge des réparations.

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

## **EN CAS D'ÉVÉNEMENTS GARANTIS SURVENUS À L'ÉTRANGER**

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

### **C13. RETOUR AU DOMICILE OU POURSUITE DU VOYAGE DES BÉNÉFICIAIRES**

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

**Prestations non cumulables avec la prestation « A5. Hébergement des Bénéficiaires ».**

### **C14. RAPATRIEMENT DU VÉHICULE BÉNÉFICIAIRE NON RÉPARÉ**

Jusqu'à un garage qualifié le plus proche du Domicile, dans la limite

## **ASSISTANCE JURIDIQUE**

### **D17. AVANCE DE LA CAUTION PÉNALE**

Avance de la caution pénale dans la limite du plafond indiqué dans le tableau page 5, 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 ou 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**

## **SERVICE CONFORT CONSEIL**

### **E19. AIDE À LA RÉDACTION DU CONSTAT AMIABLE EN FRANCE MÉTROPOLITAINE**

Mondial Assistance, tous les jours et H24, aide le Bénéficiaire à remplir le constat amiable en lui expliquant les différences étapes et les rubriques du document.

## **A9. RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE RÉPARÉ OU RETROUVÉ EN BON ÉTAT**

Transport (aller-simple) au départ du Domicile, du Bénéficiaire assuré ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire assuré pour récupérer le Véhicule réparé. **Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.**

**Cette prestation est soumise à la réalisation de la prestation « A7. Retour au domicile ou poursuite du voyage des bénéficiaires ».**

## **A10. VÉHICULE DE REMPLACEMENT**

Mise à disposition d'un véhicule de remplacement selon disponibilités véhicule 2 roues inférieur ou égal à la cylindrée du 2 roues immobilisé ou véhicule de catégorie B pendant la durée des réparations dans la limite des plafonds indiqués dans le tableau page 5. **La mise à disposition prend fin dès que le Véhicule est réparé ou retrouvé en cas de Vol. Le remorquage doit avoir été organisé ou pris en charge par Mondial Assistance.**

## **A11. REMBOURSEMENT DES TITRES DE TRANSPORT**

Remboursement des titres de transport sur présentation des justificatifs, dans la limite du plafond indiqué au tableau page 5.

**Prestation non cumulable avec la prestation « A10. Véhicule de remplacement »**

## **B12. EN CAS DE VOL DU CASQUE**

Taxi suite à vol de casque pour permettre au Bénéficiaire de se procurer un nouveau casque et de retourner à son Véhicule. Cette garantie est limitée aux fréquences et plafonds indiqués dans le tableau page 5.

de la valeur ARGUS du Véhicule Bénéficiaire au jour de l'événement garanti, et si les réparations nécessitent plus de 5 (cinq) jours consécutifs d'immobilisation, ou si le Véhicule Bénéficiaire est volé en France et retrouvé à l'étranger.

## **C15. ABANDON DE L'ÉPAVE OU SORTIE DU PAYS**

Prise en charge des frais d'Abandon lorsque le Véhicule est déclaré Épave dans la limite des plafonds indiqués au tableau page 5. Les frais de sortie du territoire sont également pris en charge si l'Épave ne peut rester dans le pays du lieu d'événement garanti.

## **C16. LES FRAIS DE GARDIENNAGE**

Les frais relatifs au gardiennage sont pris en charge lorsque le Véhicule est en attente de rapatriement ou en cas d'Abandon du Véhicule dans la limite des plafonds indiqués au tableau page 5.

**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.**

## **D18. REMBOURSEMENT DES HONORAIRES DES REPRÉSENTANTS JUDICIAIRES**

Dans la limite du plafond indiqué dans le tableau page 5 et 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 et ne soient pas susceptibles de sanctions pénales selon la législation du pays où le Bénéficiaire où l'infraction a été commise.

Mondial Assistance informe également le Bénéficiaire des précautions à prendre afin de sauvegarder ses intérêts.

La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de mauvaise interprétation par le Bénéficiaire des informations qui lui auront été données.



## **E20. TAXI JOKER**

Mise en place d'un taxi pour le retour au Domicile dans la limite du plafond indiqué dans le tableau page 5.

### **E21. AIDE À LA LOCALISATION DU VÉHICULE**

Lorsque le Bénéficiaire ne parvient pas à retrouver son Véhicule, Mondial Assistance effectue des recherches afin de savoir si le Véhicule a été amené ou non dans une fourrière. Si tel est le cas, Mondial Assistance indique au Bénéficiaire les coordonnées de la fourrière où se trouve le Véhicule.

## **PRÉVENTION PERMIS DE CONDUIRE**

### **F23. RETRAIT IMMEDIAT DE PERMIS SUITE À UN DÉPASSEMENT DE VITESSE**

En cas de retrait du permis du Bénéficiaire assuré consécutif à un dépassement de la vitesse maximale autorisée et lorsque le Véhicule n'est pas immobilisé par décision des autorités, Mondial Assistance met en œuvre, les prestations ci-après :

- Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires : 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,

- 1 (une) nuit d'hôtel pour les Bénéficiaires, au montant prévu pour la prestation « A5. Hébergement des Bénéficiaires » indiqué dans le tableau page 4, si la prestation «Retour au Domicile» ne peut pas être mise en œuvre le jour même.

Sont exclus les cas de retrait de permis immédiat consécutif à une conduite sous l'emprise d'un état alcoolique, conduite en état d'ivresse manifeste et conduite sous l'emprise de produits stupéfiants.

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

### **F24. REMORQUAGE DU VÉHICULE SUITE À UN RETRAIT DE PERMIS IMMÉDIAT.**

- Jusqu'à destination, si le Domicile ou le lieu de destination se situe à moins de 100 (cent) kilomètres,

- Jusqu'au garage ou dépôt du remorqueur, si le Domicile ou le lieu de destination se situe à plus de 100 (cent) kilomètres.

### **F25. GARDIENNAGE SUITE À RETRAIT DE PERMIS**

Les frais relatifs au gardiennage sont pris en charge lorsque le Véhicule est en attente de retour vers son lieu de garage habituel au montant indiqué dans le tableau page 5.

### **F26. STAGE VOLONTAIRE DE RÉCUPÉRATION DE POINTS EFFECTUÉ AUPRÈS D'UN ORGANISME AGRÉÉ PAR LES POUVOIRS PUBLICS SOUS RÉSERVE DES CONDITIONS CUMULATIVES SUIVANTES**

Quand le bénéficiaire perd des points à la suite d'une infraction postérieure à la date d'effet de son contrat et si le permis de conduire du Bénéficiaire,

## **ASSISTANCE VOYAGE**

Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après :

### **G27. RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE DU BÉNÉFICIAIRE**

Transport, sanitaire si besoin, 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. Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le Transport est assuré jusqu'au Domicile du Bénéficiaire.

Important :

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du Bénéficiaire et appartiennent exclusivement aux médecins de Mondial

## **E22. TAXI FOURRIÈRE**

Suite à la mise en œuvre de la prestation « E21. Aide à la localisation de Véhicule », un taxi est pris en charge, soit pour aller récupérer le Véhicule à la fourrière, soit pour conduire le Bénéficiaire à son domicile dans le cas où le Véhicule n'aurait pas été retrouvé, dans la limite du plafond indiqué dans le tableau page 5.

Tous les autres frais liés à la mise en fourrière du véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.

tel qu'enregistré au Fichier National du Permis de Conduire, est affecté d'au moins 1 (un) point et au maximum de la moitié du nombre maximal de points (s'il s'agit d'un permis probatoire, au début et au terme de chaque année de la période probatoire), et si le Bénéficiaire n'a pas suivi de stage de récupération de points au cours de l'année écoulée.

**Ce stage ne permet pas l'obtention d'un nouveau permis si le capital de points est nul.**

**Ne sont pas pris en charge, les stages à caractère obligatoire (imposés dans le cadre du permis probatoire ou par une décision judiciaire), les stages réalisés en alternative aux poursuites judiciaires réalisés en exécution d'une composition pénale et les stages en peine complémentaire (ou en obligation imposée dans le cadre du sursis avec mise à l'épreuve).**

### *Conditions d'annulation des stages*

Le stage pourra être annulé à la demande du bénéficiaire, jusqu'à 7 (sept) jours calendaires avant la date de stage indiquée sur la convocation, sans justification particulière.

Le non-respect de ce délai entraînera pour le Bénéficiaire une perte de son droit au service.

Si la demande d'annulation intervient entre le 7<sup>ème</sup> jour et le 2<sup>ème</sup> jour qui précède le stage, Mondial Assistance pourra facturer au Bénéficiaire les frais d'annulation facturés par le Prestataire. Si la demande d'annulation survient entre le 2<sup>ème</sup> jour et la date de début de stage, Mondial Assistance pourra facturer au Bénéficiaire la totalité du coût du stage.

Aucun frais ne sera facturé au Bénéficiaire, sur présentation d'un justificatif, dans les cas suivants : décès d'un membre de la famille, hospitalisation du Bénéficiaire ou immobilisation à Domicile prescrite par un médecin, survenance d'un cas de force majeure (tel que guerre civile ou étrangère, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle).

**Après 2 (deux) annulations de stage, Mondial Assistance se réserve le droit de refuser l'organisation et la prise en charge d'un nouveau stage.**

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.

#### **G28. LE TRANSPORT D'UNE PERSONNE ACCOMPAGNANT LE BÉNÉFICIAIRE PENDANT SON RAPATRIEMENT**

Lors du transport sanitaire du Bénéficiaire, si l'état du Bénéficiaire le justifie et s'il n'y a pas de contre-indication.

#### **G29. PROLONGATION DU SÉJOUR DU BÉNÉFICIAIRE**

Immobilisé sur place à l'hôtel dans la limite des plafonds indiqués dans le tableau page 5.

#### **G30. SOUTIEN AU BÉNÉFICIAIRE HOSPITALISÉ OU IMMOBILISÉ SUR PLACE**

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

Ou

Transport d'un Proche au chevet du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place :

- Transport (aller et retour) et
- Hébergement sur place

Ces deux prestations se font dans la limite des plafonds indiqués dans le tableau page 6.

#### **G31. RETOUR AU DOMICILE DU BÉNÉFICIAIRE DÈS QUE SON ÉTAT LE PERMET**

Transport aller simple pour le Bénéficiaire.

#### **G32. 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 dans la limite du plafond indiqué dans le tableau page 6.

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 indiqué au tableau page 6.

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

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

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

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

### **ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS DU BÉNÉFICIAIRE**

#### **H33. LE TRANSPORT DU CORPS**

Depuis le lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation en France choisi par le défunt ou les Membres de la famille. Sous réserve de l'obtention du permis d'inhumation.

#### **H34. LES FRAIS FUNÉRAIRES**

Afférents à ce transport, dans la limite du plafond indiqué au tableau page 6. Sous réserve de l'obtention du permis d'inhumation.

#### **H35. TRANSPORT D'UN PROCHE (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.

Dans la limite des plafonds indiqués dans le tableau page 6.

### **POUR LES PERSONNES VOYAGEANT AVEC LE VÉHICULE**

Lorsque l'indisponibilité du Bénéficiaire, en raison d'un événement garanti, rend impossible le retour au Domicile des autres personnes voyageant avec le Véhicule dans les conditions initialement prévues, Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations définies ci-après :

#### **I36. LE RETOUR AU DOMICILE DES PERSONNES RESTÉES SUR PLACE**

Mise en place du Transport aller simple.

#### **I37. L'ACHEMINEMENT D'UN PROCHE OU D'UN ACCOMPAGNATEUR**

Mise en place du Transport aller-retour d'un Proche pour le retour au Domicile des personnes handicapées ou de moins de 15 ans restées seules sur place.

#### **I38. L'ACHEMINEMENT D'UN PROCHE POUR RAMENER LE VÉHICULE**

Mise en place du Transport aller simple sur le lieu de l'événement pour ramener le Véhicule et les personnes restées sur place lorsqu'aucune d'entre-elles n'est en mesure de conduire le Véhicule.

Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du véhicule ne sont pas pris en charge.

## **RETOUR PRÉMATURÉ**

En cas :

- d'Hospitalisation d'urgence d'un Membre de la famille en France suite à une Maladie ou un Accident corporel engageant le pronostic vital,
- de décès d'un Membre de la famille ne participant pas au déplacement et vivant en France.

## **MISE À DISPOSITION DE MÉDICAMENTS**

### **K40. MISE À DISPOSITION DE MÉDICAMENTS**

En cas d'impossibilité pour le Bénéficiaire de se procurer sur place des médicaments prescrits avant le départ, indispensables à un traitement curatif en cours, introuvables sur son lieu de séjour, Mondial Assistance s'engage à rechercher sur place et mettre à disposition du Bénéficiaire des médicaments équivalents, sous réserve de l'accord du médecin prescripteur, ou à mettre en place un dispositif permettant au Bénéficiaire de suivre le traitement dont il a besoin.

Mondial Assistance ne peut en aucun cas être tenu pour responsable

## **EN CAS DE DISPARITION DES EFFETS PERSONNELS**

### **L41. INFORMATION ET AIDE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES**

En cas de perte ou de vol des papiers, moyens de paiements, titres de transports ou des effets personnels, un service d'information et d'aide aux démarches nécessaires est accessible au Bénéficiaire du lundi au samedi (hors jours fériés), de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

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.

### **L42. DÉPENSES DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ**

En cas de Perte ou de vol des papiers, moyens de paiements, titres de

## **ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE**

En cas d'Accident corporel ou en cas de décès dû à un Accident de la circulation, Mondial Assistance organise et met en œuvre pour le Bénéficiaire et les Membres de la famille, dans la limite du plafond indiqué dans le tableau page 6, la prestation ci-après :

### **M44. ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE**

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

## **EN CAS D'ACCIDENT CORPOREL SUITE À UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION**

### **N45. AIDE PÉDAGOGIQUE**

Lorsque le Bénéficiaire Hospitalisé ou Immobilisé à Domicile est un Enfant, et que cette Immobilisation entraîne une absence scolaire de longue durée, Mondial Assistance organise et prend en charge l'intervention au Domicile d'un Prestataire répétiteur scolaire habilité à donner des cours du niveau de la classe de l'Enfant.

L'aide pédagogique est accordée pour les Enfants scolarisés dans l'enseignement primaire ou secondaire uniquement.

Elle est dispensée pendant les jours normalement scolarisés sauf le samedi et hors jours fériés, par tranches de 3 (trois) heures de cours au minimum dans la journée, par matière et par répétiteur scolaire. Elle cesse dès que l'Enfant a repris les cours normalement ou à la fin de l'année scolaire en cours. Elle ne peut dépasser le plafond de prise en charge indiqué dans le tableau page 6.

### **J39. RETOUR AU DOMICILE**

Mise en place du Transport aller-simple pour le Bénéficiaire et un accompagnant.

Ou

Mise en place du Transport aller-retour pour le Bénéficiaire.

des délais d'acheminement des médicaments ni d'une éventuelle indisponibilité des médicaments.

Les frais d'achat des médicaments et/ou de suivi d'un traitement restent à la charge du Bénéficiaire.

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

transports ou des effets personnels, Mondial Assistance peut avancer les fonds pour faire face aux dépenses de première nécessité et organiser le retour des Bénéficiaires, dans la limite du plafond indiqué dans le tableau page 6.

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 trois (3) mois à compter de sa mise à disposition. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger le montant de l'avance consentie augmenté des intérêts légaux.

### **L43. ORGANISATION DU RETOUR À DOMICILE**

En cas de Perte ou de vol des papiers, moyens de paiements, titres de transports ou des effets personnels, Mondial Assistance recherche et réserve pour le compte du Bénéficiaire les titres de transport selon le mode choisi par le Bénéficiaire pour retourner à son Domicile.

Les frais ainsi engagés restent à la charge du Bénéficiaire.

Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le Bénéficiaire vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son Domicile ou de son lieu de travail. Ces consultations sont prises en charge dans les limites du plafond indiqué dans le tableau page 6.

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

Sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins, l'aide pédagogique peut également être fournie en cas d'Hospitalisation de l'Enfant.

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 2 (deux) jours ouvrés minimum à compter de la demande.

Sont exclues les phobies scolaires.

### **N46. LA GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE**

- Soit par un professionnel selon les disponibilités locales ; dans ce cas, les frais de garde, et de nourriture sont pris en charge ;

- soit par un Proche, dans un rayon maximum de 100 (cent) Km autour du lieu où se trouve l'animal ; dans ce cas les frais de transport sont pris en charge jusqu'au Domicile du Proche dans la limite des plafonds indiqués dans le tableau page 6.

#### **N47. UNE AIDE À DOMICILE (AUXILIAIRE DE VIE, TRAVAILLEUSE FAMILIALE, ET AIDE-MÉNAGÈRE)**

Mondial Assistance met à la disposition du Bénéficiaire une aide à Domicile qui peut être réalisée :

- soit par une auxiliaire de vie qui dispense des soins quotidiens (toilette quotidienne), hors soins médicaux relevant d'un médecin ou d'un(e) infirmier(ère),
- soit par une travailleuse familiale qui prodigue des conseils dans le

domaine de l'éducation familiale,

- soit par une aide-ménagère qui effectue les petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, aide à la préparation des repas etc.) au Domicile du Bénéficiaire.

Chaque prestation d'aides à Domicile dure au minimum 2 (deux) heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés de 8h00 à 18h00 dans la limite des plafonds indiqués dans le tableau page 6.

### **ASSISTANCE AUX VICTIMES DE LA ROUTE ET DE LEUR FAMILLE**

#### **O48. INFORMATIONS JURIDIQUES, ADMINISTRATIVES ET PRATIQUES**

Mondial Assistance communique, par téléphone, des renseignements dans les domaines ci-après :

- Informations juridiques : Fiscalité, justice, défense recours, assurance, travail, protection sociale, retraite, famille, mariage, divorce, succession ;
- Information sur les démarches administratives à effectuer ;
- Informations pratiques : information loisirs pour les seniors, information spécialisées pour les malvoyants.

En aucun cas les renseignements fournis ne feront l'objet d'une

confirmation écrite.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai de 48 (quarante-huit) heures ouvrées.

Mondial Assistance peut fournir des renseignements d'ordre juridique ; en aucun cas elle ne donne de consultation juridique.

**Les informations fournies par Mondial Assistance exclusivement par téléphone 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.**

### **ASSISTANCE AUX VICTIMES DE LA ROUTE ET DE LEUR FAMILLE EN CAS DE SÉQUELLES HANDICAPANTES**

#### **P49. BILAN DE VIE**

Mondial Assistance réalise un bilan de vie pour mieux connaître le Bénéficiaire et évaluer sa situation afin de lui proposer des solutions en adéquation avec ses besoins.

Le bilan de vie évalue le contexte dans lequel le Bénéficiaire évolue, ainsi que les ressources dont il dispose. Il permet de connaître les habitudes de vie du Bénéficiaire (comment se nourrit-il, reçoit-il des visites régulières...), son environnement familial (composition, proximité géographique), et d'évaluer le contexte matériel et affectif dans lequel il vit ainsi que les contacts qu'il a conservés avec la vie extérieure.

Il permet de :

- vérifier la possibilité de maintien à domicile du Bénéficiaire ;
- aider le Bénéficiaire à organiser son maintien à domicile ou à accomplir ses démarches pour une admission en maison d'accueil ;
- aider le Bénéficiaire à obtenir les aides auxquelles il peut prétendre ;
- proposer au Bénéficiaire les prestations d'assistance qui vont améliorer son quotidien à domicile ;
- évaluer si le logement du Bénéficiaire est adapté ou non à son état et d'identifier les aménagements qu'il pourrait être nécessaire d'y effectuer.

Le bilan est réalisé par téléphone avec le Bénéficiaire ou avec ses proches s'il n'est pas en mesure de répondre.

#### **P50. AUDIT DE L'HABITAT**

Mondial Assistance réalise par téléphone un bilan qui lui permet d'évaluer le contexte dans lequel le Bénéficiaire évolue, ses habitudes de vie, ainsi que les ressources dont il dispose. Ce bilan de vie permet d'évaluer si le logement du Bénéficiaire est adapté ou non et d'identifier les aménagements nécessaires.

Si le bilan de vie fait ressortir que des aménagements sont nécessaires pour le maintien à domicile du Bénéficiaire, Mondial Assistance France organise l'intervention d'un spécialiste de l'habitat et / ou d'un ergothérapeute pour préciser les moyens nécessaires au maintien à domicile (aménagement douche à niveau, lit médicalisé, rampe d'accès, suppression de marches, téléassistance...) et établir un devis des travaux à effectuer.

Un document de synthèse, appelé diagnostic audit habitat, est remis au Bénéficiaire. Ce document permettra au Bénéficiaire de solliciter des devis pour les aménagements qu'il aura retenus auprès des professionnels de son choix. En fonction des disponibilités locales, une liste d'au moins deux coordonnées par spécialité pourra être communiquée.

Le coût des aménagements est à la charge du Bénéficiaire.

#### **P51. VISITE DE MAISONS D'ACCUEIL**

Mondial Assistance prend en charge le transport (aller et retour) jusqu'aux établissements choisis par le Bénéficiaire ou son entourage, dans la limite du plafond indiqué dans le tableau page 6.

**Mondial assistance ne peut garantir la disponibilité d'accueil ou l'acceptation du dossier du bénéficiaire par un établissement.**

#### **P52. ASSISTANCE À L'AMÉNAGEMENT DU DOMICILE**

Si le Domicile du Bénéficiaire nécessite des aménagements, ou si le Bénéficiaire envisage un déménagement compte tenu de son handicap, Mondial Assistance organise les services ci-après :

- recherche des prestataires spécialisés en fonction des besoins d'aménagement définis lors du bilan de vie et confirmés le cas échéant par un architecte ou un spécialiste de l'habitat suite à l'audit de l'habitat ;
- conseil de l'architecte ou du technicien de l'habitat quant aux aménagements nécessaires ;
- estimation des travaux à réaliser ;
- recherche des possibilités de financement des aménagements ;
- constitution et suivi du dossier de demande de financement et information du bénéficiaire,
- après accord formel du Bénéficiaire, mise en œuvre des travaux ;
- suivi mensuel des travaux pendant 6 mois ;
- contrôle de la réalisation et réception des travaux, contre-visite de contrôle si nécessaire.

**Le coût des aménagements est à la charge du Bénéficiaire.**

#### **P53. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL**

Comprenant :

- une analyse de la situation médico-sociale et socio-économique du Bénéficiaire ;
- un bilan de vie pour évaluer les capacités physiques du bénéficiaire et ses habitudes de vie,
- un plan d'aide pour faciliter sa vie à domicile,
- des informations sur la réglementation sociale dans les domaines suivants : les prestations familiales, l'emploi et le chômage, le logement, la maladie et l'accident, le handicap et l'invalidité, la retraite ;
- des informations sur les aides auxquelles le Bénéficiaire peut prétendre : transport, hébergement, aide à domicile, etc. ;
- des recommandations sur les démarches à entreprendre pour bénéficier



des dispositifs d'aide de droit commun ;  
- une aide aux démarches administratives : identification des organismes, aide à la rédaction des courriers et à la constitution des dossiers.

**Les informations fournies par Mondial Assistance sont des**

## **ASSISTANCE AU DÉMÉNAGEMENT SUITE À UNE INCAPACITÉ À RESTER À DOMICILE**

Lorsque l'Accident corporel a occasionné une incapacité physique rendant impossible le maintien du Bénéficiaire à son Domicile, Mondial Assistance assiste le Bénéficiaire et sa famille pour faciliter l'emménagement dans un nouveau domicile :

### **Q54. AIDES AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES POUR LE DÉMÉNAGEMENT**

Renseignements sur les démarches administratives à effectuer en cas de déménagement.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai de 48 (quarante-huit) heures ouvrées.

**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.**

### **Q55. L'ÉTAT DES LIEUX**

Mondial Assistance met le Bénéficiaire en relation avec un spécialiste de son réseau qui lui indiquera les points essentiels à vérifier lors de la visite du logement.

Sous réserve d'un délai de prévenance de 72 (soixante-douze) heures, un spécialiste mandaté par Mondial Assistance pourra accompagner

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.

le Bénéficiaire pour lui apporter son concours lors de la visite et de l'établissement de l'état des lieux.

### **Q56. AIDE AU DÉMÉNAGEMENT**

**Le déménagement vers le nouveau Domicile, en France dans un rayon de 50 kilomètres de l'ancien Domicile. Le délai pour la mise en oeuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande, dans la limite des plafonds indiqués dans le tableau page 7**

### **Q57. LE NETTOYAGE DU NOUVEAU DOMICILE**

Par une entreprise de nettoyage spécialisée dans la limite du plafond indiqué dans le tableau page 7.

**Le délai de prévenance pour la mise en oeuvre de la garantie est de 72 heures ouvrées minimum.**

### **Q58. PRÉSENCE D'UN PROCHE POUR L'INSTALLATION DANS UN ÉTABLISSEMENT SPÉCIALISÉ**

Prise en charge du transport (aller-retour) et de l'Hébergement d'un Proche pour aider le Bénéficiaire lors de son installation en établissement spécialisé, dans la limite des montants indiqués dans le tableau page 7.

**Le délai pour la mise en oeuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.**

## **ASSISTANCE À L'INSERTION OU LA RÉINSERTION DANS LE MONDE PROFESSIONNEL**

### **R59. SERVICE D'INFORMATIONS JURIDIQUES, ADMINISTRATIVES ET PRATIQUES SUR L'EMPLOI ET LA VIE PROFESSIONNELLE**

Lorsque le Bénéficiaire est jugé médicalement apte à entreprendre une démarche de retour à la vie professionnelle.

### **R60. UNE AIDE AU RETOUR À LA VIE PROFESSIONNELLE POUR LES ACCIDENTÉS**

Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations définies ci-après :

- **Service d'informations juridiques**, administratives et pratiques sur l'emploi et la vie professionnelle.
- **Évaluation, bilan personnel et professionnel et aide à l'élaboration d'un projet professionnel** pour le Conjoint survivant.
- **Formation aux outils et techniques de recherche d'emploi.**

Si le Bénéficiaire assuré recherche un emploi salarié, Mondial Assistance le forme aux outils et techniques de recherche d'emploi :

- rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre de motivation
- préparation aux entretiens d'embauche
- activation des réseaux relationnels et des réseaux sociaux
- utilisation du téléphone et d'internet dans la recherche d'emploi

**Ou**

**- Accompagnement à la création ou reprise d'entreprise ou à la reconversion professionnelle.**

Le Bénéficiaire assuré est conseillé par un Prestataire sur tous les aspects d'un projet de création ou de reprise d'entreprise.

**En aucun cas, Mondial Assistance ne se substitue au Bénéficiaire assuré pour créer ou reprendre une entreprise.**

**- Entretiens de suivi**

Des entretiens de suivi et de coaching permettent d'évaluer l'évolution du projet et d'apporter tout complément d'information.

**Les services d'assistance à l'insertion ou la réinsertion dans le monde professionnel sont accessibles du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).**

**Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches : Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai maximum de 8 (huit) jours.**

**La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui lui ont été communiqués.**

## **RESPONSABILITÉ**

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

Mondial Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères <https://www.tresor>.

**economie.gouv.fr), 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 oeuvre 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 ne concerne que 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 consécutives à un cas de force majeure.

#### **EXCLUSIONS GÉNÉRALES**

Sont exclus :

- les Accidents corporels et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat, et/ou non encore consolidés, à la date de survenance de l'événement ;
- Les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'un Accident corporel ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
- Les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, et de l'absorption d'alcool ;
- Les conséquences de tentative de suicide ;
- les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique ;
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants ;
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat ;
  - de l'exposition à des agents incapacitants ;
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents ;
- de l'explosion d'engins et d'effets nucléaires ou radioactifs, 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 du pays où le Bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire.
- Les événements survenus lors de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires sont exclus,
- l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche ; l'envoi de pièces détachées non disponibles en France métropolitaine chez les grossistes et concessionnaires de la marque installés en France métropolitaine ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur ;
- les conséquences d'une panne mécanique affectant un véhicule dont le défaut d'entretien est manifeste ou qui est atteint d'une défaillance mécanique connue au moment du départ ;
- les dommages causés 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 d'une infraction volontaire de la réglementation des pays visités ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- les conséquences de guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, pirateries, interdictions officielles, saisies ou contraintes par la force publique ;
- les conséquences de tout événement climatique tel que tempête, ouragan, ou autre, empêchant Mondial Assistance de mettre en œuvre les prestations d'assistance prévues par la présente convention ;
- les maladies psychologiques avérées/constituées avant la survenance de l'Accident corporel ;
- les véhicules embourbés ;
- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables. 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 L. 121-1, L. 122-1, L. 123-1, L. 131-1, L. 141-1, et L. 151-1 du Code de la voirie routière.

#### **EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE AUX VÉHICULES**

Outres les Exclusions Générales sont exclus :

- 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 chargements du Véhicule et des attelages.

#### **EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE VOYAGE**

Outres les Exclusions Générales sont exclus :

- les conséquences :
  - de maladies psychiatriques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
  - des Maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
  - d'une affection non consolidée et en cours de traitement ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les 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, quelles que soient sa provenance et sa destination ;
- 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.

#### **CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES D'ASSISTANCE À LA PERSONNE AU DOMICILE**

Les prestations énoncées dans la présente convention ne se substituent en aucune façon aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

L'ensemble des prestations proposées en cas d'Hospitalisation ou d'Immobilisation peuvent débuter dès le premier jour.

Les prestations décrites en cas d'Accident corporel sont prises en charge une seule fois pour un même événement garanti et dans un délai de 3 (trois) mois au plus à compter de la date à laquelle Mondial Assistance a été informée de l'événement garanti.

## **CONDITIONS APPLICABLES À L'AIDE AU RETOUR À LA VIE PROFESSIONNELLE POUR LES ACCIDENTÉS.**

L'aide au retour à la vie professionnelle des accidentés ne se substitue pas aux prestations des organismes et associations institutionnels.

Aucune démarche matérielle ne sera effectuée par Mondial Assistance auprès de ces organismes et associations ou auprès de toute institution ou administration dont le bénéficiaire relève.

En outre, la responsabilité de Mondial assistance ne pourra être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte, par le bénéficiaire, du ou des renseignements communiqué(s).

### **AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

L'organisme chargé du contrôle de Mondial Assistance et de Fragonard Assurances est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution située au 4, place de Budapest – 75436 Paris cedex 09.

### **MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES**

Besoin d'assistance ?

Contactez-nous :

Accès sourds et malentendants :

<https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24)

Depuis la France métropolitaine au :

**01 49 93 65 82**

Numéro non surtaxé

Depuis l'étranger :

**00 33 (1) 01 49 93 65 82**

Accessibles 24h/24 et 7j/7.

Sauf mention contraire dans la convention, veuillez nous indiquer :

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

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

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

En cas de désaccord sur les solutions proposées, l'Assuré peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante : [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)

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

Un accusé de réception parviendra à l'Assuré dans les dix (10) 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 deux (2) 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, l'Assuré peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance

<http://www.mediation-assurance.org>

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux 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.

## **PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

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

Fragonard Assurances 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 et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

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

**APRIL Moto**

14 quai Marmoutier  
BP 7233  
37072 TOURS cedex 2

Tél : 02 47 51 07 07

*info@april-moto.com - 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 - 4 place de Budapest, CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09