



# CONVENTION D'ASSISTANCE AUTOMOBILE

01 mars 2022

## Protocole N° 920 660

**☎ Appelez le 01 40 255 731**

**(appel et service gratuits depuis un poste fixe et mobile)**

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par **ACTE IARD** auprès de :

**FRAGONARD ASSURANCE**

SA au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS PARIS  
Entreprise régie par le Code des Assurances  
Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 PARIS

sont mises en œuvre par :

**AWP FRANCE SAS**

Société par actions simplifiée au capital de 7 538 389,65 € - 490 381 753 RCS PARIS  
Société de courtage d'assurance - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>  
Siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

ci-après dénommée sous la marque commerciale « Mondial Assistance »

La Société **ACTE IARD** se réserve toutefois la possibilité de substituer à ces Sociétés, tout autre organisme de même nature susceptible de répondre dans les mêmes conditions, aux prestations contenues dans la présente convention.

Dans cette hypothèse, l'assuré aura la faculté de résilier la présente convention pour la prochaine échéance contractuelle mais ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce chef.

# SOMMAIRE

MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES.....	4
DÉFINITIONS .....	5
ASSISTANCE AUX PERSONNES VOYAGEANT AVEC OU SANS LE VÉHICULE BÉNÉFICIAIRE .....	8
<b>En cas de maladie ou d'accident corporel en voyage .....</b>	<b>8</b>
▶ Rapatriement ou transport sanitaire .....	8
▶ Hospitalisation ou immobilisation sur place .....	8
▶ Frais médicaux, chirurgicaux, d'hospitalisation engagés à l'étranger .....	8
▶ Assistance aux personnes voyageant avec le bénéficiaire malade ou accidenté .....	9
<b>En cas de décès en voyage.....</b>	<b>9</b>
▶ Rapatriement de corps ou inhumation sur place.....	9
▶ Assistance aux personnes voyageant avec le bénéficiaire décédé.....	10
<b>Pour les autres événements qui perturbent le voyage.....</b>	<b>10</b>
▶ Retour prématuré .....	10
▶ Perte ou vol des effets personnels .....	11
▶ Objets indispensables introuvables sur place .....	11
▶ Assistance imprévue .....	11
▶ Assistance juridique .....	11
ASSISTANCE AU VÉHICULE BÉNÉFICIAIRE ET AUX PASSAGERS .....	12
<b>En cas de panne.....</b>	<b>12</b>
▶ Au moment de la panne .....	12
▶ Dans le cadre des réparations .....	12
<b>En cas d'accident ou d'incendie.....</b>	<b>13</b>
▶ Au moment de l'accident ou de l'incendie du véhicule .....	13
▶ Dans le cadre des réparations .....	13
<b>En cas de vol ou tentative de vol.....</b>	<b>14</b>
▶ Au moment du vol ou de la tentative de vol .....	14
▶ Si le véhicule a été retrouvé .....	14
▶ Dans le cadre des réparations .....	14
<b>Crevaillon .....</b>	<b>15</b>
<b>Panne ou insuffisance, erreur ou gel de carburant.....</b>	<b>15</b>
<b>Perte, casse ou défaillance, vol ou enfermement dans le véhicule des clés ou cartes de démarrage .....</b>	<b>15</b>
<b>Pour la remorque ou la caravane.....</b>	<b>15</b>
▶ Si le véhicule tracteur est indisponible pour l'un des événements couverts par l'assistance automobile : .....	15
▶ Si la remorque ou la caravane a été volée : .....	16
▶ Si la remorque ou la caravane est endommagée suite à une panne, un accident, un incendie, un vol ou une tentative de vol : .....	16
<b>Autres assistances au véhicule bénéficiaire .....</b>	<b>16</b>
<b>Prestations complémentaires à l'étranger.....</b>	<b>18</b>
DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....	19
<b>Conditions applicables aux interventions liées à un événement d'ordre médical.....</b>	<b>19</b>
<b>Conditions applicables aux interventions liées au véhicule .....</b>	<b>20</b>
EXCLUSIONS GÉNÉRALES .....	21
RÉCLAMATIONS .....	22
PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....	22
AUTORITÉ DE CONTRÔLE .....	23
LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE .....	23
DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ .....	23

## MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations d'assistance doit obligatoirement être formulée directement auprès de Mondial Assistance par tous les moyens (téléphone ou envois postaux) et suivant les modalités précisées ci-après :

### EN CAS D'URGENCE :

Pour toute intervention, le bénéficiaire (ou toute autre personne agissant en son nom) doit :

► **Contactez Mondial Assistance, par téléphone, sans délai au :**

**01 40 255 731** en France,

ou **33 1 40 255 731** depuis l'étranger

Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>

**Permanence 24 h sur 24**

► **Fournir les renseignements suivants :**

- le numéro de la convention d'assistance (qui se trouve sur la carte verte),
- ses nom, prénom, le lieu où il se trouve et, si possible, le numéro de téléphone et le moment où il pourra éventuellement être contacté,
- la nature des difficultés motivant l'appel

### DANS LES AUTRES CAS :

Écrire à :

**AWP FRANCE SAS  
SERVICE RELATIONS CLIENTÈLE - RELAC01 CS60001  
7 RUE DORA MAAR  
93488 SAINT-OUEN CEDEX**

Sans omettre :

- de préciser le numéro (de la convention d'assistance) qui a été délivré,
- et de joindre toutes pièces de nature à établir la matérialité tant de l'événement que de ses débours.

## DÉFINITIONS

### BÉNÉFICIAIRE(S)

Le souscripteur du contrat d'assurance automobile **ACTE IARD** ou le représentant légal de la Société assurée.

- leurs conjoints ou leurs concubins (y compris la personne ayant conclu un PACS avec le souscripteur)
  - leurs ascendants vivant habituellement sous leur toit
  - leurs enfants fiscalement à charge
- voyageant ensemble ou séparément quel que soit le mode de transport utilisé et le motif des déplacements (privés ou professionnels).**
- Le conducteur et les personnes transportées à titre gratuit dans le véhicule au moment de l'événement couvert par l'assistance automobile ; **le nombre de bénéficiaires ne pourra excéder celui prévu sur la carte grise du véhicule.**

**Les personnes transportées à titre onéreux dans le cadre d'une activité commerciale ne sont pas considérées comme bénéficiaires.**

### DOMICILE

Lieu de résidence principale en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

### ACCIDENT CORPOREL

Toute lésion corporelle provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure. Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident corporel.

**Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie (apoplexie, infarctus du myocarde, ruptures d'anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale, ...) ne peut être assimilée à un accident.**

### HOSPITALISATION IMPRÉVUE

Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public, consécutif à un accident ou une maladie, prescrite en urgence par un médecin, **à l'exclusion des hospitalisations de jour et des hospitalisations planifiées.**

Mondial Assistance se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'hospitalisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

### IMMOBILISATION IMPRÉVUE

Toute incapacité physique à se déplacer survenant inopinément et consécutive à un accident ou à une maladie, constatée par un médecin et nécessitant le repos prescrit par un médecin.

Mondial Assistance se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l'immobilisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

### MALADIE

**Maladie** : altération subite de l'état de santé, médicalement constatée.

**Maladie chronique** : maladie qui évolue lentement et se prolonge.

**Maladie grave** : maladie mettant en jeu le pronostic vital à court terme (soit dans un délai d'une semaine).

### VÉHICULE BÉNÉFICIAIRE

- Le véhicule terrestre à moteur (véhicule de tourisme ou véhicule utilitaire léger) d'un poids total maximum en charge de 3 500 kg
  - le camping-car d'un poids total maximum en charge de plus ou moins 3 500 kg,
  - le véhicule à deux roues d'une puissance supérieure à 80 cm<sup>3</sup>,
  - la motocyclette avec ou sans side-car.
- Le véhicule doit :
  - être non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de voyageurs ou de marchandises,
  - être garanti par le contrat d'assurance **ACTE IARD**,
  - être immatriculé en France métropolitaine, ou en cours d'immatriculation française,

- La caravane ou la remorque tractée par ce véhicule au moment de l'événement couvert par l'assistance automobile, **à l'exception des remorques spécialement aménagées pour le transport des bateaux, de motos, de voitures ou d'animaux.**

### **ACCIDENT MATÉRIEL**

Tout dommage provenant d'un événement soudain, imprévu et involontaire.

Sont assimilés à un accident : vandalisme, inondation, bris de glace, embourbement.

### **PANNE**

Arrêt ou absence de fonctionnement d'un ou de plusieurs organes du véhicule dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien, de carburant (absence ou insuffisance, erreur ou gel), de pneumatiques (crevaisons simple ou multiple) ou de clé ou carte de démarrage et dont la conséquence et l'immobilisation immédiate du véhicule nécessitent un dépannage sur place ou un remorquage (si le dépannage sur place est impossible). Sont assimilés à une panne : court-circuit, risque électrique.

### **INCENDIE**

Tout embrasement ou combustion totale ou partielle du véhicule ou d'un élément du véhicule.

### **VOL ET TENTATIVE DE VOL**

Soustraction frauduleuse du véhicule bénéficiaire ou effraction ou acte de vandalisme justifiés par une déclaration aux autorités compétentes, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule bénéficiaire et nécessitant un dépannage ou remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

### **AUTRES MOTIFS D'IMMOBILISATION DU VÉHICULE**

- absence ou insuffisance, erreur ou gel de carburant
- crevaisons simple ou multiple,
- perte, casse ou défaillance, vol ou enfermement dans le véhicule des clés ou cartes de démarrage.

### **ENTRETIEN PÉRIODIQUE**

Opérations de maintenance générale du véhicule prévues selon les normes de révision du constructeur et définies dans le carnet d'entretien.

### **ABANDON**

Cession, gratuite ou non, d'un véhicule à l'état d'épave aux autorités administratives de l'état où stationne ce véhicule.

### **ÉPAVE**

Véhicule économiquement ou techniquement irréparable.

### **TRANSPORT DE PERSONNES**

En dehors des rapatriements ou transports sanitaires, et sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de la présente convention s'effectuent par train ou avion classe touriste.

### **RAPATRIEMENT DU VÉHICULE**

Retour du véhicule depuis le garage où il est immobilisé dans un pays étranger jusqu'au domicile ou un garage qui en est proche, par transport routier et / ou maritime.

### **VÉHICULE DE REMPLACEMENT**

Véhicule de location, de **catégorie équivalente au véhicule assuré, même lorsqu'il s'agit d'un véhicule utilitaire**, mis à la disposition du conducteur pendant l'immobilisation du véhicule bénéficiaire, à prendre et à rendre dans la même agence indiquée par Mondial Assistance.

La location d'un véhicule est effectuée dans la limite des disponibilités locales et pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution,...).

La location comprend la prise en charge par Mondial Assistance des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant le véhicule en Tous risques, 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.

(À titre informatif, votre assureur ACTE IARD prévoit le transfert des garanties de votre contrat d'assurance pour le véhicule de remplacement si le véhicule assuré est immobilisé. Mondial Assistance n'intervient pas en cas de demande de transfert de garanties de votre contrat d'assurance.)

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

En cas d'indisponibilité d'un véhicule de remplacement dans un délai de 4 heures après l'appel du bénéficiaire, Mondial Assistance s'engage à lui verser la somme de 40 € TTC par jour de prestation non fournie (en France métropolitaine).

#### **VALIDITÉ TERRITORIALE - FRANCHISE**

**Pour l'assistance aux personnes voyageant avec ou sans le véhicule bénéficiaire :**

France métropolitaine au-delà d'un rayon de 50 km du domicile, et dans le monde entier, à l'**exclusion des pays non couverts.**

**Pour l'assistance au véhicule bénéficiaire et aux passagers :**

Les prestations sont accordées dès le domicile et dans tous les pays non rayés figurant sur la Carte internationale d'assurance (Carte Verte), ainsi qu'à San Marin, au Saint Siège, au Liechtenstein, en Andorre et à Monaco, pour tous les événements couverts par l'assistance.

#### **PAYS NON COUVERTS**

Corée du Nord.

La liste, mise à jour, des pays non couverts est disponible sur le site de Mondial Assistance à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

#### **ÉTRANGER**

Tout pays à l'**exclusion du pays où le bénéficiaire est domicilié ainsi que des pays non couverts.**

#### **DURÉE DE VALIDITÉ**

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat **ACTE IARD** et de l'accord liant **ACTE IARD** et Mondial Assistance pour la délivrance de ces prestations.

### EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT CORPOREL EN VOYAGE

#### ► RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Si l'état du bénéficiaire nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, Mondial Assistance organise et prend en charge, après avis de son médecin :

- le transport sanitaire ou le rapatriement du bénéficiaire vers le centre hospitalier le mieux adapté (soit dans le pays soit en France métropolitaine), par les moyens les plus appropriés (avion sanitaire, avion de ligne régulière, train, bateau, ambulance). 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 ;
- le transport d'une personne accompagnant le bénéficiaire lors de son transport sanitaire, si l'état du bénéficiaire le justifie et s'il n'y a pas de contre-indication.

#### ► HOSPITALISATION OU IMMOBILISATION SUR PLACE

Si le bénéficiaire est hospitalisé ou immobilisé sur place et que son état ne justifie pas un rapatriement ou un transport sanitaire immédiat, mais l'empêche d'entreprendre le retour à la date initialement prévue, Mondial Assistance organise et prend en charge, après avis de son médecin :

- le séjour à l'hôtel d'une personne restée au chevet du bénéficiaire **dans la limite de 77 € TTC par nuit avec un maximum de 305 € TTC**. Le retour de cette personne est ensuite organisé et pris en charge si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.
- la présence d'un proche au chevet du bénéficiaire si l'hospitalisation doit dépasser 10 (dix) jours, voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, si aucun accompagnant sur place ne peut rester.
- le séjour à l'hôtel de la personne désignée au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire » **dans la limite de 77 € TTC par nuit, avec un maximum 305 € TTC**.
- Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».
- la prolongation du séjour à l'hôtel du bénéficiaire et de la personne restant à son chevet **dans la limite de 77 € TTC par nuit et par personne avec un maximum de 305 € TTC par personne**.
- le retour au domicile du bénéficiaire et de la personne restée à son chevet par les moyens les plus appropriés, dès que son état le permet, si le bénéficiaire a dû prolonger son séjour sur place dans les conditions précisées au paragraphe
- « Prolongation du séjour » ci-dessus et qu'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

#### ► FRAIS MÉDICAUX, CHIRURGICAUX, D'HOSPITALISATION ENGAGÉS À L'ÉTRANGER

Lorsque le bénéficiaire malade ou accidenté à l'étranger a engagé des frais médicaux ou n'est pas en mesure de régler sur place les sommes qui lui sont réclamées pour les soins reçus à la suite d'un événement couvert par la présente convention d'assistance, Mondial Assistance propose :

- la prise en charge complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux ou d'hospitalisation

La prise en charge de Mondial Assistance vient en complément des remboursements obtenus par le bénéficiaire ou ses ayants droit auprès des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le bénéficiaire est affilié.

**Les remboursements effectués par Mondial Assistance ne peuvent être inférieurs à 15 € TTC et sont limités à 80 000 € TTC par événement couvert par la présente convention d'assistance.**

**Le remboursement des soins dentaires est, quant à lui, limité à 46 € TTC.**

Les demandes de prise en charge complémentaire doivent obligatoirement être accompagnées des décomptes originaux des remboursements obtenus auprès des organismes d'assurance maladie.



#### Ne donnent pas lieu à prise en charge complémentaire :

- les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres,
  - les frais engagés en France métropolitaine et dans les Départements d'Outre- Mer, qu'ils soient consécutifs ou non à un accident ou une maladie survenu en France ou à l'étranger,
  - les frais de rééducation, de cure thermale ou de séjour en maison de repos.
- l'avance des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'étranger

Mondial Assistance garantit le paiement des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'étranger directement auprès de l'établissement de soin où le bénéficiaire a été admis. Les factures sont alors adressées à Mondial Assistance qui en assure le règlement.

Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches dépose, au moment de la demande, auprès de Mondial Assistance ou de l'un de ses correspondants désigné, un chèque de paiement du montant à garantir.

Le chèque de paiement est encaissé par Mondial Assistance au plus tôt 2 (deux) mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

Dans le cas où le montant des factures présentées en règlement est inférieur à 15 € TTC au montant du chèque remis par le bénéficiaire ou ses proches, Mondial Assistance s'engage à reverser la différence à l'émetteur du chèque dans le mois qui suit le règlement par elle des factures de l'établissement de soin.

#### ► ASSISTANCE AUX PERSONNES VOYAGEANT AVEC LE BÉNÉFICIAIRE MALADE OU ACCIDENTÉ

Lorsqu'un bénéficiaire a fait l'objet d'un rapatriement ou d'un transport sanitaire et que son absence rend impossible le retour des autres personnes voyageant avec lui, Mondial Assistance organise et prend en charge :

- le voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule.
- l'envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut conduire le véhicule et qu'aucun proche n'est disponible pour aller les chercher.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Voyage d'un conducteur désigné » ci-dessus.

- le retour au domicile des autres personnes si l'absence du bénéficiaire les empêche de rejoindre leur domicile par les moyens initialement prévus.
- le retour au domicile des enfants de moins de 15 ans du bénéficiaire ou ce lui d'un membre de sa famille, avec accompagnement si nécessaire, si personne n'est en mesure de s'occuper d'eux.
- le retour au domicile des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tout autre animal), lorsqu'il ne peut être effectué par les moyens initialement prévus et que personne n'est en mesure de s'occuper d'eux. **Les frais de cage ne sont pas pris en charge.**

Si les animaux sont blessés, ils sont confiés au service vétérinaire le plus proche avant d'être ramenés au domicile de leur propriétaire ou d'un proche.

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 L.211-12 du Code rural et de la pêche maritime).**

#### EN CAS DE DÉCÈS EN VOYAGE

---

Mondial Assistance organise et prend en charge, selon les besoins :

#### ► RAPATRIEMENT DE CORPS OU INHUMATION SUR PLACE

- Le transport du corps depuis le lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

- Les frais annexes nécessaires à ce transport y compris, si besoin, le coût d'un cercueil de modèle simple.
- **Les frais d'accessoires de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille.**
- La présence sur place d'un membre de la famille voyage aller et retour d'un membre de la famille ou d'un proche au départ de France métropolitaine, Andorre et Monaco uniquement, si des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place du bénéficiaire voyageant seul.
- Le séjour à l'hôtel du membre de la famille désigné au paragraphe « Présence sur place d'un membre de la famille », **dans la limite de 77 € TTC par nuit avec un maximum de 305 € TTC.**

#### ► ASSISTANCE AUX PERSONNES VOYAGEANT AVEC LE BÉNÉFICIAIRE DÉCÉDÉ

- L'acheminement jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, s'ils ne peuvent utiliser les moyens initialement prévus.
- Le voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule.
- L'envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut conduire le véhicule et qu'aucun proche n'est disponible pour aller les chercher.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Voyage d'un conducteur désigné » ci-dessus.**

- Le retour au domicile des autres personnes si l'absence du bénéficiaire les empêche de rejoindre leur domicile par les moyens initialement prévus.
- Le retour au domicile du bénéficiaire ou celui d'un membre de sa famille des enfants de moins de 15 ans avec accompagnement si nécessaire si personne n'est en mesure de s'occuper d'eux.
- Le retour au domicile des animaux de compagnie (chiens, chats à **l'exclusion de tout autre animal**), lorsqu'il ne peut être effectué par les moyens initialement prévus et que personne n'est en mesure de s'occuper d'eux. **Les frais de cage ne sont pas pris en charge.**

Si les animaux sont blessés, ils sont confiés au service vétérinaire le plus proche avant d'être ramenés au domicile de leur propriétaire ou d'un proche.

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 L.211-12 du Code rural et de la pêche maritime).**

### POUR LES AUTRES ÉVÉNEMENTS QUI PERTURBENT LE VOYAGE

#### ► RETOUR PRÉMATURÉ

Lorsque le bénéficiaire doit interrompre son voyage en raison d'un accident grave, d'une maladie imprévisible et grave ou du décès d'un membre de sa famille (conjoint, concubin, personne ayant conclu un PACS avec le bénéficiaire, ascendant ou descendant direct, frère ou sœur, d'un beau-père ou d'une belle-mère, gendre ou belle-fille, beau-frère ou belle-sœur), Mondial Assistance organise et prend en charge :

- le retour du bénéficiaire auprès de la personne accidentée, malade ou décédée, en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.
- le voyage du bénéficiaire ou d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule.
- l'envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut conduire le véhicule et que le bénéficiaire ou un proche n'est pas disponible pour aller les chercher.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Voyage du bénéficiaire ou d'un conducteur désigné » ci-dessus.**

- le retour au domicile des autres personnes si l'absence du bénéficiaire les empêche de rejoindre leur domicile par les moyens initialement prévus.

### ► PERTE OU VOL DES EFFETS PERSONNELS

Lorsque le bénéficiaire a perdu ou s'est fait dérober ses effets personnels pendant son séjour à l'étranger, Mondial Assistance lui propose :

- une assistance administrative en indiquant au bénéficiaire les démarches à entreprendre et en intervenant directement auprès des services locaux compétents pour faciliter les déclarations et les recherches.
- une avance de fonds de **750 € maximum** en argent liquide dans la monnaie locale pour faire face aux dépenses de première nécessité et organiser son retour.

Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches dépose, au moment de la demande, auprès de Mondial Assistance ou de l'un de ses correspondants désigné, un chèque de paiement du montant à garantir.

Le chèque de paiement est encaissé par Mondial Assistance au plus tôt 2 (deux) mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

### ► OBJETS INDISPENSABLES INTROUVABLES SUR PLACE

Lorsque le bénéficiaire a oublié ou ne peut se procurer sur place des objets indispensables au séjour tels que médicaments ou équivalents locaux, lunettes de vue, papiers d'identité, clés de valise, Mondial Assistance se charge de les lui faire parvenir, sous réserve qu'un proche désigné par le bénéficiaire puisse tenir ces objets à la disposition du correspondant mandaté par Mondial Assistance et que les liaisons postales fonctionnent.

Les frais d'envoi sont pris en charge par Mondial Assistance **dans la limite de 75 € TTC par envoi**.

Mondial Assistance se réserve le droit de juger du caractère indispensable des objets à envoyer et d'en vérifier la nature avant expédition.

### ► ASSISTANCE IMPRÉVUS

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre, les garanties suivantes :

En cas de grève des transports, changement d'itinéraire de vol décidé par la compagnie aérienne, accident corporel ou maladie ne nécessitant pas de rapatriement médical :

- Transmission des messages urgents lorsque le bénéficiaire ne peut plus communiquer avec sa famille
- Recherche d'un hébergement pour le bénéficiaire et des personnes l'accompagnant.  
**Les frais d'hébergement restent à la charge du bénéficiaire.**
- Recherche d'une solution permettant la poursuite du voyage. **Les frais de transport restent à la charge du bénéficiaire.**

### ► ASSISTANCE JURIDIQUE

Lorsque le bénéficiaire a involontairement commis une infraction à la législation du pays étranger dans lequel il séjourne et qu'il doit supporter des frais de justice, Mondial Assistance prend en charge :

- les honoraires des représentants judiciaires auxquels le bénéficiaire peut être amené à faire appel, **dans la limite de 1 525 € TTC.**
- l'avance de la caution pénale, éventuelle, **dans la limite de 7 623 € TTC.**

Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches dépose, au moment de la demande, auprès de Mondial Assistance ou de l'un de ses correspondants désigné, un chèque de paiement du montant à garantir.

Le chèque de paiement est encaissé par Mondial Assistance au plus tôt 2 (deux) mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

### EN CAS DE PANNE

Selon les besoins au moment de l'événement en France ou à l'étranger, Mondial Assistance organise et prend en charge :

- **dans la limite de 3 événements par année d'assurance, lorsque la panne survient à moins de 50 km du domicile.**

#### ► AU MOMENT DE LA PANNE

- Le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite de 458 € TTC, y compris les frais de levage et de grutage.**  
Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.
- La mise à disposition d'un taxi pour effectuer un déplacement urgent **dans la limite de 50 € TTC si le véhicule n'est plus roulant.**
- L'hébergement des passagers à l'hôtel si les réparations ne peuvent être effectuées dans la journée, **dans la limite de 50 € TTC par nuit et par bénéficiaire, et dans la limite totale de 250 € TTC par bénéficiaire.**
- Le retour des passagers au domicile ou leur transport jusqu'au lieu de villégiature, dans la limite des frais qu'aurait engagés Mondial Assistance pour le retour au domicile, si l'immobilisation du véhicule doit dépasser 24 heures ou si les réparations nécessitent au moins ou plus de 3 heures de main-d'œuvre.

Le retour des passagers au domicile ou leur acheminement jusqu'au lieu de villégiature pourra également s'effectuer par véhicule de location, dans la limite des frais que Mondial Assistance aurait engagés pour le retour au domicile, si le véhicule bénéficiaire est immobilisé en France.

Si besoin, les passagers pourront être hébergés à l'hôtel en attendant la disponibilité du moyen de transport prévu pour le voyage.

- La mise à disposition d'un véhicule de remplacement **dans la limite de 15 jours**, si les réparations nécessitent au moins ou plus de 3 heures de main d'œuvre ou plus de 24 heures d'immobilisation **et si Mondial Assistance a effectué préalablement un remorquage.**

Le prêt prend fin nécessairement dès que la réparation du véhicule est achevée.

#### ► DANS LE CADRE DES RÉPARATIONS

- L'envoi de pièces de rechange et l'avance du prix des pièces lorsqu'il est impossible de se procurer sur place les pièces indispensables à la remise en état de marche du véhicule ou à la sécurité des passagers, et si ces pièces sont disponibles en France métropolitaine.

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

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

**Une caution est exigée lorsque la commande enregistrée dépasse 760 € TTC.**

- Le voyage d'une personne pour prendre livraison des pièces de rechange lorsqu'elles ont été acheminées jusqu'à un aéroport proche du lieu où le véhicule est immobilisé.

Si l'immobilisation du véhicule doit dépasser 24 heures ou si les réparations nécessitent au moins ou plus de 3 heures de main-d'œuvre :

- Le voyage d'une personne pour récupérer le véhicule réparé si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature.
- L'envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule réparé si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature et si personne (le conducteur, l'un des passagers ou une personne désignée) ne peut se déplacer.

## EN CAS D'ACCIDENT OU D'INCENDIE

---

Selon les besoins au moment de l'événement en France ou à l'étranger, Mondial Assistance organise et prend en charge :

### ► AU MOMENT DE L'ACCIDENT OU DE L'INCENDIE DU VÉHICULE

- Le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite de 458 € TTC** y compris les frais de levage et de grutage.
- Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.
- La mise à disposition d'un taxi pour effectuer un déplacement urgent **dans la limite de 50 € TTC** si le véhicule n'est plus roulant.
- L'hébergement des passagers à l'hôtel, si les réparations ne peuvent être effectuées dans la journée, **dans la limite de 50 € TTC** par nuit et par bénéficiaire, et **dans la limite totale de 250 € TTC** par bénéficiaire.
- Le retour des passagers au domicile ou leur transport jusqu'au lieu de villégiature, dans la limite des frais qu'aurait engagés Mondial Assistance pour le retour au domicile, si l'immobilisation du véhicule doit dépasser 24 heures ou si les réparations nécessitent au moins ou plus de 3 heures de main-d'œuvre.

Le retour des passagers au domicile ou leur acheminement jusqu'au lieu de villégiature pourra également s'effectuer par véhicule de location, dans la limite des frais que Mondial Assistance aurait engagés pour le retour au domicile, si le véhicule bénéficiaire est immobilisé en France.

Si besoin, les passagers pourront être hébergés à l'hôtel en attendant la disponibilité du moyen de transport prévu pour le voyage.

- La mise à disposition d'un véhicule de remplacement, **dans la limite de 15 jours consécutifs**, si les réparations nécessitent au moins ou plus de 3 heures de main d'œuvre ou plus de 24 heures d'immobilisation **et si Mondial Assistance a effectué préalablement un remorquage**.

Le prêt prend fin nécessairement dès que la réparation du véhicule est achevée.

### ► DANS LE CADRE DES RÉPARATIONS

- L'envoi de pièces de rechange et l'avance du prix des pièces lorsqu'il est impossible de se procurer sur place les pièces indispensables à la remise en état de marche du véhicule ou à la sécurité des passagers, et si ces pièces sont disponibles en France métropolitaine.

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

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

**Une caution est exigée lorsque la commande enregistrée dépasse 760 € TTC.**

- Le voyage d'une personne pour prendre livraison des pièces de rechanges lorsqu'elles ont été acheminées jusqu'à un aéroport proche du lieu où le véhicule est immobilisé.

Si l'immobilisation du véhicule doit dépasser 24 heures ou si les réparations nécessitent au moins ou plus de 3 heures de main-d'œuvre :

- Le voyage d'une personne pour récupérer le véhicule réparé si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature.
- L'envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule réparé si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature et si personne (le conducteur, l'un des passagers ou une personne désignée) ne peut se déplacer.

## EN CAS DE VOL OU TENTATIVE DE VOL

---

Selon les besoins au moment de l'événement en France ou à l'étranger, Mondial Assistance organise et prend en charge :

### ► AU MOMENT DU VOL OU DE LA TENTATIVE DE VOL

- La mise à disposition d'un taxi pour effectuer un déplacement urgent **dans la limite de 50 € TTC**.
- Le retour des passagers au domicile ou leur transport jusqu'au lieu de villégiature dans la limite des frais qu'aurait engagés Mondial Assistance pour le retour au domicile, si le véhicule n'a pas été retrouvé dans les 48 heures suivant le vol.

Le retour des passagers au domicile ou leur acheminement jusqu'au lieu de villégiature pourra également s'effectuer par véhicule de location, si le véhicule bénéficiaire a été volé en France.

Si besoin, les passagers pourront être hébergés à l'hôtel en attendant la disponibilité du moyen de transport prévu pour le voyage.

- La mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans la limite de **30 jours consécutifs**, si le véhicule volé n'a pas été retrouvé dans les 48 heures suivant la déclaration de vol ou si le véhicule retrouvé n'est pas en état de rouler.

Le prêt prend fin nécessairement dès que le véhicule retrouvé est restitué en état de marche au bénéficiaire ou dès que le bénéficiaire a été indemnisé par l'assureur.

### ► SI LE VÉHICULE A ÉTÉ RETROUVÉ

- Le remorquage ou le transport du véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite de 458 € TTC**, y compris les frais de levage et de grutage, si le véhicule est retrouvé endommagé et non roulant.
- Le voyage d'une personne pour récupérer le véhicule retrouvé en bon état si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature.
- L'envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule retrouvé en bon état si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature et si personne (le conducteur, l'un des passagers ou une personne désignée) ne peut se déplacer.

### ► DANS LE CADRE DES RÉPARATIONS

- La mise à disposition d'un véhicule de remplacement **dans la limite de 15 jours** consécutifs, si les réparations nécessitent au moins ou plus de 3 heures de main d'œuvre ou plus de 24 heures d'immobilisation et si Mondial Assistance a effectué préalablement un remorquage.
- Le prêt prend fin nécessairement dès que la réparation du véhicule est achevée.
- L'envoi de pièces de rechange et l'avance du prix des pièces lorsqu'il est impossible de se procurer sur place les pièces indispensables à la remise en état de marche du véhicule ou à la sécurité des passagers, et si ces pièces sont disponibles en France métropolitaine.

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

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

**Une caution est exigée lorsque la commande enregistrée dépasse 760 € TTC.**

- Le voyage d'une personne pour prendre livraison des pièces de rechange lorsqu'elles ont été acheminées jusqu'à un aéroport proche du lieu où le véhicule est immobilisé.

Si l'immobilisation du véhicule doit dépasser 24 heures ou si les réparations nécessitent au moins ou plus de 3 heures de main-d'œuvre :

- le voyage d'une personne pour récupérer le véhicule réparé si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature.



- l'envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule réparé si le conducteur et les passagers ont été ramenés à leur domicile ou acheminés jusqu'au lieu de villégiature et si personne (le conducteur, l'un des passagers ou une personne désignée) ne peut se déplacer.

## CREVAISON

---

**En France ou à l'étranger, Mondial Assistance organise et prend en charge :**

- l'intervention d'un dépanneur et, si la réparation ne peut être effectuée sur place, le remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite totale de 458 € TTC, y compris les frais de levage et de grutage.**

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

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

## PANNE OU INSUFFISANCE, ERREUR OU GEL DE CARBURANT

---

**En France ou à l'étranger, Mondial Assistance organise et prend en charge :**

- l'intervention d'un dépanneur et, si la réparation ne peut être effectuée sur place, le remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite totale de 458 € TTC, y compris les frais de levage et de grutage.**

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

Les frais de réparation et de carburant proprement dits restent à la charge du bénéficiaire.

## PERTE, CASSE OU DÉFAILLANCE, VOL OU ENFERMEMENT DANS LE VÉHICULE DES CLÉS OU CARTES DE DÉMARRAGE

---

**En France ou à l'étranger, Mondial Assistance organise et prend en charge :**

- soit l'ouverture du véhicule sur place, sur demande expresse du bénéficiaire, et / ou, si le véhicule ne peut être ouvert sur place, le remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite totale de 458 € TTC.** Dans ce cas, les dégradations volontaires ou non, effectuées sous la responsabilité du bénéficiaire restent à sa charge.

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

- soit la mise à disposition d'un taxi, **dans la limite de 160 € TTC**, pour aller chercher un double des clés si celles-ci se trouvent dans un rayon de 50 km du lieu d'immobilisation du véhicule,
- soit la récupération et l'expédition d'un double des clés par un prestataire de Mondial Assistance, à condition que le prestataire puisse les récupérer.

## POUR LA REMORQUE OU LA CARAVANE

---

**En France ou à l'étranger, Mondial Assistance organise et prend en charge :**

**► SI LE VÉHICULE TRACTEUR EST INDISPONIBLE POUR L'UN DES ÉVÉNEMENTS COUVERTS PAR L'ASSISTANCE AUTOMOBILE :**

- le remorquage de la remorque ou de la caravane jusqu'au lieu de stationnement autorisé le plus proche du lieu d'immobilisation du véhicule tracteur momentanément indisponible pour réparation, **dans la limite de 458 € TTC, y compris les frais de levage et de grutage.**

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

**Les frais de stationnement proprement dits restent à la charge du bénéficiaire.**

- le remorquage jusqu'à un lieu de garage proche du domicile du bénéficiaire en cas de perte totale ou de vol du véhicule tracteur (non retrouvé dans les 48 heures suivant la déclaration de vol).

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

#### ► SI LA REMORQUE OU LA CARAVANE A ÉTÉ VOLÉE :

- l'hébergement des passagers à l'hôtel, dès que la déclaration de vol a été faite auprès des autorités compétentes et s'ils souhaitent attendre sur place le résultat des recherches, **dans la limite de 50 € TTC par nuit et par bénéficiaire, et dans la limite totale de 250 € TTC par bénéficiaire en France et à l'étranger.**
- le remorquage de la remorque ou de la caravane retrouvée, jusqu'au garage le plus proche du lieu où elle a été retrouvée.

**Les frais de stationnement ou de gardiennage proprement dits restent à la charge de l'assuré.**

- les frais de voyage aller et retour pour récupérer la remorque ou la caravane retrouvée en bon état, lorsque les bénéficiaires ont dû continuer leur voyage ou rentrer à leur domicile, limités aux frais de carburant et de péage effectivement engagés.

#### ► SI LA REMORQUE OU LA CARAVANE EST ENDOMMAGÉE SUITE À UNE PANNE, UN ACCIDENT, UN INCENDIE, UN VOL OU UNE TENTATIVE DE VOL :

- le dépannage sur place ou le remorquage jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche **dans la limite de 458 € TTC, y compris les frais de levage et de grutage.**

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

- l'envoi de pièces de rechange dans les conditions de prise en charge identiques à celle prévues pour le véhicule tracteur.
- l'hébergement des passagers à l'hôtel, si la caravane est devenue inhabitable ou si elle est immobilisée en atelier pour des réparations nécessitant plus de 2 heures de main d'œuvre, **dans la limite de 50 € TTC par nuit et par bénéficiaire, et dans la limite totale de 250 € TTC par bénéficiaire en France et à l'étranger.**
- le remorquage ou le transport de la caravane ou de la remorque jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **dans la limite de 458 € TTC, y compris les frais de levage et de grutage, si la caravane ou la remorque est retrouvée endommagée.**
- les frais de voyage aller et retour pour récupérer la remorque ou la caravane réparée, lorsque les bénéficiaires n'ont pu attendre sur place la remise en état de la caravane ou de la remorque, limités aux frais de carburant et de péage effectivement engagés.

### AUTRES ASSISTANCES AU VÉHICULE BÉNÉFICIAIRE

---

#### ► PACK PRÉVENTION PERMIS

##### PRÉVENTION

Informations réglementaires liées à l'automobile

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, le samedi de 8h00 à 12h00, hors jours fériés, (fuseau horaire de France métropolitaine), Mondial Assistance communique des informations au bénéficiaire sur la réglementation liée à l'automobile.

La prestation est illimitée et utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service.

##### TAXI JOKER

Mise en place d'un taxi pour le retour au domicile lorsque le bénéficiaire estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité.



**Limité à 1 trajet par période annuelle de garantie et pour un montant maximum de 80 € TTC.**

#### ► **RETRAIT DE PERMIS SUITE À UN DÉPASSEMENT DE VITESSE**

En cas de retrait de permis du bénéficiaire 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 garanties ci-après :

**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.**

- **Retour au domicile ou poursuite du voyage des bénéficiaires.** Il s'agit d'un transfert (transport aller-simple) des bénéficiaires vers le domicile ou poursuite du voyage vers le lieu de destination si aucun autre passager ne peut conduire le véhicule et 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 nuit d'hôtel pour les bénéficiaires, au montant prévu pour la prestation « Hébergement des bénéficiaires ».

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

- **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 km,
  - Jusqu'au garage ou dépôt du remorqueur où il sera ultérieurement pris en charge par un transporteur pour re-livraison au domicile ou sur le lieu de destination, s'il se situe à plus de 100 km. Le délai de re-livraison varie en fonction de la disponibilité des prestataires locaux de Mondial Assistance.

**Prestation non cumulable avec la prestation « Envoi d'un Chauffeur pour retour du Véhicule vers son lieu de garage habituel ».**

Cette prestation s'effectue si aucun autre passager ne peut conduire le véhicule et hors immobilisation par décision des autorités.

- **Envoi d'un Chauffeur pour retour du véhicule vers son lieu de garage habituel. Les frais de carburant, péage, et stationnement du véhicule restent à la charge du bénéficiaire.**

**Prestation non cumulable avec la prestation « Remorquage du véhicule suite à un retrait de permis immédiat ».**

- **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 **pour un montant maximum de 150 € TTC et pour 30 jours consécutifs au maximum.**

#### ► **PERTE DE POINTS SUR LE PERMIS**

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- **Stage volontaire de récupération de points**

Il est effectué auprès d'un organisme agréé par les pouvoirs publics sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- Le bénéficiaire a perdu des points suite une infraction postérieure à la date d'effet du contrat ;
- Le permis de conduire du bénéficiaire, tel qu'enregistré au Fichier National du Permis de Conduire, est affecté au moment du stage, d'au moins 1 (un) point et au maximum de la moitié du nombre maximum de points (s'il s'agit d'un permis probatoire, au début et au terme de chaque année de la période probatoire) ;
- 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, peut être annulé à la demande du bénéficiaire, jusqu'à 7 jours calendaires avant la date de stage indiquée sur la convocation, sans aucune justification particulière.

Mondial Assistance se réserve le droit de facturer au bénéficiaire :

- des frais d'annulation facturés par le prestataire si la demande d'annulation survient entre le 7<sup>ème</sup> jour et le 2<sup>ème</sup> jour qui précède la date de début du stage,
- la totalité du coût du stage si la demande d'annulation survient entre le 2<sup>ème</sup> jour et la date de début du stage.

**En outre, le bénéficiaire perd son droit au service.**

Aucun frais ne sera facturé par Mondial Assistance, sur présentation d'un justificatif, dans les cas suivants :

- décès d'un membre de la famille ;
- hospitalisation du bénéficiaire, ou son 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 annulations de stages, Mondial Assistance se réserve le droit de refuser l'organisation et la prise en charge d'un nouveau stage.

## **PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES À L'ÉTRANGER**

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

- le rapatriement du véhicule, jusqu'à un garage proche du domicile, si les réparations nécessitent plus de 8 heures de main d'œuvre et plus de 5 jours d'immobilisation, dans la limite de la valeur du véhicule avant sinistre (valeur ARGUS au jour de l'événement).
- les frais d'abandon du véhicule, y compris les frais de sortie du pays lorsque l'épave ne peut y rester, si le véhicule est déclaré techniquement et économiquement irréparable, et dans la limite de la valeur du véhicule avant sinistre (valeur ARGUS au jour de l'événement).
- les frais de gardiennage.

En attente de rapatriement ou d'abandon du véhicule, dans la limite de 30 jours, à compter de la réception par Mondial Assistance des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon du véhicule.

Ces prestations s'appliquent également pour la remorque ou la caravane endommagée suite à panne, accident ou incendie.

Lorsque le bénéficiaire se déplace avec un véhicule pour aller rechercher la remorque ou la caravane, la participation aux frais se limite au remboursement des frais de carburant et de péage aller et retour sur présentation des justificatifs originaux.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Mondial Assistance ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et 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.

Elle ne sera pas tenue responsable de manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, révolutions, mouvements populaires, émeutes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou 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.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

**Elle ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire, des infractions à la législation en vigueur dans les pays qu'il traverse.**

**Elle ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas de dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire ou de dommages résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense.**

Mondial Assistance se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tous actes, pièces, factures, etc., de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

Elle peut être amenée à demander au bénéficiaire de présenter la photocopie de la facture de réparation justifiant du temps d'immobilisation et de main d'œuvre sur le véhicule ou, en cas de vol du véhicule, la déclaration de vol faite auprès des autorités compétentes.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir les justificatifs appropriés à Mondial Assistance :

- concurremment à la demande écrite,
- soit dans les 5 jours suivant son appel (sauf cas fortuit ou de force majeure).

Mondial Assistance ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non-respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

**L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.**

Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser le service.

**Mondial Assistance ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non-respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.**

## CONDITIONS APPLICABLES AUX INTERVENTIONS LIÉES À UN ÉVÉNEMENT D'ORDRE MÉDICAL

**Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de Mondial Assistance, après contact avec le médecin traitant et éventuellement la famille bénéficiaire.**

**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 utilisé pour ce transport et l'éventuel lieu d'hospitalisation.**

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.

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.

Par ailleurs, Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

#### CONDITIONS APPLICABLES AUX INTERVENTIONS LIÉES AU VÉHICULE

---

La responsabilité de Mondial Assistance ne saurait être engagée en cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le véhicule, que ce dernier soit immobilisé ou en cours de remorquage, de transport, retour ou rapatriement ou convoi.

La location d'un véhicule organisée par Mondial Assistance ne pourra être assurée que dans la limite des disponibilités locales et dans la mesure où le conducteur remplit les conditions exigées par les loueurs. Le véhicule est assuré en tous risques. Les assurances individuelles ou personnelles sont exclues, ainsi que l'assurance des effets personnels et des marchandises transportées.

(À titre informatif, votre assureur ACTE IARD prévoit le transfert des garanties de votre contrat d'assurance pour le véhicule de remplacement si le véhicule assuré est immobilisé. **Mondial Assistance n'intervient pas en cas de demande de transfert de garanties de votre contrat d'assurance.**)

**Les frais de carburant sont à la charge du bénéficiaire.**

L'envoi d'un chauffeur pour un véhicule n'est pas effectué si le véhicule n'est pas en parfait état de marche et en règle vis-à-vis du Code de la Route (pneus, freins, amortisseurs, éclairage, ...) ou s'il présente des anomalies mécaniques (bruit anormal de moteur ou de transmission, consommation élevée d'huile, ...). Ces anomalies doivent être obligatoirement signalées lors de l'appel d'assistance. Mondial assistance se réserve le droit de ne pas fournir la prestation, à moins que le bénéficiaire ne fasse effectuer sur place les réparations nécessaires.

**En aucun cas, Mondial Assistance ne prend en charge les frais de fournitures, de péages ou de réparation, de défaut d'entretien du véhicule.**

Les remorques et caravanes, assurées et garanties en RC, tractées par le véhicule bénéficiaire au moment de l'événement couvert par la garantie Assistance Automobile, bénéficient des prestations d'assistance. **Toutefois, leur retour ou rapatriement ne sera pris en charge que dans la limite de leur valeur résiduelle et dans la mesure où la société d'assistance assiste et ramène le véhicule tracteur.**

Les dispositions en cas de vol du véhicule ou de la caravane s'appliquent pendant un délai de 6 mois, à compter de la date effective du vol et si le bénéficiaire est toujours propriétaire au moment de la demande d'assistance.

**Les événements survenus du fait d'un défaut d'entretien du véhicule ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, rallyes ou à leurs essais préparatoires sont exclus.**

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Sont exclus :

- les demandes non justifiées,
- les maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées,
- les hospitalisations prévisibles,
- les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat,
- les maladies chroniques psychiques,
- les maladies psychologiques antérieurement avérées/constituées (ou) en cours de traitement,
- les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées,
- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,
- les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36<sup>ème</sup> semaine d'aménorrhée,
- 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, 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 voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement,
- les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense,
- les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche,
- la plongée sous-marine si le bénéficiaire ne pratique pas ce sport dans une structure adaptée et reconnue par la CMAS (Confédération Mondiale des Activités Subaquatiques) et si en cas d'accident, le bénéficiaire n'a pas été pris en charge par un centre de traitement hyperbare (Mondial Assistance n'intervient qu'après cette première prise en charge pour organiser l'assistance médicale),
- les frais de secours d'urgence, les frais de recherche, les frais de transports primaires, à l'exception des frais d'évacuation sur piste de ski à concurrence de 230 € TTC.

## RÉCLAMATIONS

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

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

[reclamation@votreassistance.fr](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 au bénéficiaire dans les 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 2 mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Mondial Assistance le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de l'assureur ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance  
<http://www.mediation-assurance.org>  
LMA  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Fragonard Assurances et AWP France SAS, entreprises adhérentes de la LMA proposent 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 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Fragonard Assurance est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription.

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

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données le bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : [informations-personnelles@votreassistance.fr](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 (cf. pages suivantes) a été remise au bénéficiaire lors de la souscription du contrat.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.



## AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la convention d'assistance sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

## LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE

La convention d'assistance est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la convention d'assistance est le français.

## DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

### La sécurité de vos données personnelles nous importe

**Fragonard Assurances** est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

### 1. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNÉES ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. Fragonard Assurances (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

### 2. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES SONT COLLECTÉES ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.

### 3. COMMENT VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES COLLECTÉES ET TRAITÉES ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-après :

FINALITÉ	EST-CE QUE VOTRE CONSENTEMENT EXPLICITE EST NÉCESSAIRE ?
Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.
Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
Pour la gestion du recouvrement de créances	Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

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

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.



#### **4. QUI PEUT ACCÉDER À VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

---

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

#### **5. OÙ SONT TRAITÉES VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

---

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

#### **6. QUELS SONT VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

---

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ;

- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

## **7. COMMENT VOUS OPPOSER AU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

---

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

## **8. COMBIEN DE TEMPS CONSERVERONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

---

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance.
- En cas de sinistre – cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

## **9. COMMENT NOUS CONTACTER ?**

---

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS  
Département Protection des Données Personnelles  
7 rue Dora Maar  
93400 Saint-Ouen  
E-mail : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr)

## **10. À QUELLE FRÉQUENCE METTONS-NOUS À JOUR LA PRÉSENTE DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ ?**

---

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