



## Convention d'assistance du contrat 920.999

L'organisation par l'assuré ou par son entourage, de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à prise en charge **que si MONDIAL ASSISTANCE en a été prévenue et donné son accord préalable.**

### Besoin d'assistance ?

- ▶ **Accès sourds et malentendants :** <https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24)
- ▶ **Contactez-nous au +33.1.42.99.64.31 (numéro non surtaxé) accessible 24h/24 et 7j/7**
- ▶ **Veillez nous indiquer :**
  - le n° de contrat 920.999,
  - vos noms et prénoms,
  - votre adresse,
  - le numéro de téléphone auquel vous pouvez être joint.

Les prestations de la présente convention d'assistance souscrites par COURTAGE D'ASSURANCE TRANSEUROPEEN auprès de :

#### **FRAGONARD ASSURANCES**

SA au capital de 37 207 660 EUR

479 065 351 RCS Paris

Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris

Entreprise régie par le Code des assurances

Soumise au 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/>

Ci-après désignée sous le nom commercial **Mondial Assistance**

## EVENEMENTS GARANTIS

**Au titre de l'assistance aux personnes :** les prestations sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement privé ou professionnel effectué avec le véhicule, d'un des événements suivants :

- accident corporel,
- maladie,
- décès.

**Au titre de l'assistance aux véhicules :** les prestations sont délivrées en cas de vol ou d'immobilisation du véhicule. L'immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :

- panne (**franchise de 1 kilomètre**),
- accident de la circulation,
- incendie,
- crevaison.

**Les autres assistances à l'étranger** sont accordées en cas d'infraction involontaire à la législation du pays visité.

## DEFINITIONS

### **ASSURE :**

- le souscripteur, personne physique ou représentant légal de la personne morale, du contrat principal d'assurance automobile obligatoire, désigné aux conditions particulières,
- le propriétaire du véhicule assuré ou, si le propriétaire est une société pratiquant le crédit-bail (leasing), le locataire du véhicule assuré,
- le conducteur autorisé à conduire le véhicule assuré, ainsi que les passagers transportés à titre gratuit, à condition que leur domicile fiscal ou légal soit situé en France métropolitaine.

**SOUSCRIPTEUR :** le signataire des conditions particulières, qui s'engage notamment, à régler la prime d'assurance.

**VOUS :** terme collectif désignant l'ensemble des personnes ayant la qualité d'assuré.

**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.

**CARTE VERTE :** carte internationale d'assurance remise lors de la souscription du contrat principal d'assurance automobile ou lors de son renouvellement (échéance annuelle) valant attestation d'assurance et vous permettant d'être couvert en France métropolitaine et à l'étranger dans les pays mentionnés sur celle-ci. Le conducteur du véhicule assuré doit être en mesure de présenter ce document.

**CREVAISON** : tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet de provoquer l'immobilisation du véhicule sur le lieu de l'évènement garanti.

**DOMICILE** : lieu de domicile du conducteur autorisé, situé en France métropolitaine.

**ETRANGER** : pays de la carte verte, **hors France métropolitaine et hors pays non couverts**.

**FRAIS MEDICAUX** : frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie.

**FRANCHISE** : part du préjudice laissée à votre charge dans le règlement du sinistre. Les montants de franchises se rapportant à chaque garantie sont précisés au tableau des montants de garanties et des franchises.

**FRANCHISE KILOMETRIQUE** : distance kilométrique à partir de laquelle les prestations d'assistance sont accordées. La distance est calculée depuis le domicile ou lieu de garage habituel du véhicule jusqu'au lieu de survenance de l'évènement garanti sur la base de l'itinéraire le plus court calculé par le service Via-Michelin ou Google Maps.

**Aucune Franchise kilométrique n'est appliquée en cas de survenance d'un évènement garanti à l'étranger.**

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

**HOSPITALISATION D'URGENCE** : séjour de plus de 48 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.

**LIEU DE GARAGE HABITUEL** : lieu du siège ou lieu du domicile du conducteur autorisé ou lieu de l'entrepôt de la flotte, situé en France métropolitaine.

**PANNE** : toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien, ayant pour effet une immobilisation immédiate du véhicule.

**PAYS NON COUVERTS** : Corée du Nord. La liste mise à jour des pays non couverts, est disponible sur le site d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

**PASSAGER** : personne transportée à titre gratuit dans le véhicule assuré.

**Le nombre de passagers ayant la qualité d'assuré est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs et toute personne transportée dans le véhicule lorsque ce dernier est mis en location entre particuliers (auto partage).**

**SINISTRE** : toutes les conséquences dommageables d'un évènement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constituent un seul et même sinistre l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

**TIERS** : toute personne physique ou morale n'ayant pas la qualité d'assuré.

**VEHICULE** : véhicule de collection désigné au contrat Rétro+ :

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

**DUREE DE VALIDITE** : les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat d'assurance automobile et de l'accord liant COURTAGES D'ASSURANCE TRANSEUROPEEN et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

## TERRITORIALITE DE VOTRE CONTRAT

Les prestations sont accordées pour les évènements garantis survenus en France métropolitaine ou au cours de déplacements privés ou professionnels n'excédant pas 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs dans les pays non rayés de la carte verte, **à l'exception des Pays non couverts**.

Mondial Assistance intervient dès votre lieu de garage habituel en cas d'accident, d'incendie, de vol (véhicule retrouvé accidenté) ou de crevaison.

**Une franchise kilométrique de 1km est appliquée en cas de panne de véhicule, sauf à l'étranger.**

## ASSISTANCE AUX PERSONNES EN DEPLACEMENT AVEC LE VEHICULE

### En cas de maladie ou de blessure

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- o Votre transport, sanitaire si nécessaire, vers le centre hospitalier le mieux adapté à votre état de santé (soit dans le pays où vous vous trouvez soit en France métropolitaine) par les moyens les plus appropriés.
- o 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 votre état le permet.
- o Si l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, votre transport, sanitaire si nécessaire, est pris en charge jusqu'à votre domicile.

**Vous êtes hospitalisé pour une durée supérieure à 10 jours**

Si aucun proche majeur ne vous accompagne, Mondial Assistance organise et prend en charge le voyage aller et retour d'un proche resté en France métropolitaine pour lui permettre de se rendre à votre chevet.

**Vous payez des frais médicaux sur prescription d'un médecin ou des frais d'hospitalisation à l'étranger.**

Mondial Assistance vous rembourse, après intervention de la sécurité sociale et de tout organisme de prévoyance, les frais restant à votre charge **dans la limite de 4500 € TTC**, déduction faite d'une **franchise de 30 €** par évènement.

En cas d'hospitalisation, Mondial Assistance peut faire l'avance des fonds nécessaires **dans la limite de 4500 € TTC** et contre engagement de votre part de rembourser cette avance dans un délai de 3 mois.

En cas de nécessité, Mondial Assistance peut vous communiquer les coordonnées des médecins ou hôpitaux à contacter dans votre ville ou région.

**Votre droit à remboursement cesse le jour où le service médical de Mondial Assistance estime que votre rapatriement est possible.**

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

## En cas de décès

Mondial Assistance organise et prend en charge le transport de corps depuis le lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine, choisi par le défunt ou les membres de la famille.

Les frais funéraires afférent à ce transport sont également pris en charge **dans la limite de 762 € TTC**.

## ASSISTANCE AU VEHICULE

### En cas d'immobilisation à la suite d'une crevaison, d'une panne, d'un accident ou d'un incendie.

#### Dépannage / remorquage du véhicule dans la limite de 600 € TTC par événement

- Si votre véhicule est irréparable sur le lieu même de l'événement, Mondial Assistance organise et prend en charge le remorquage depuis le lieu d'immobilisation jusqu'au garage le plus proche du lieu de l'événement.
- Si votre véhicule ne peut être réparé par le garage le plus proche dans les 24 heures Mondial Assistance organise et prend en charge son remorquage ou son rapatriement jusqu'à un garage susceptible d'effectuer les réparations ou, à défaut jusqu'à votre garage privé ou encore jusqu'au garage que vous auriez indiqué à Mondial Assistance.

#### Lorsque l'immobilisation du véhicule est supérieure à 24 heures :

Mondial Assistance met à votre disposition et à celle des passagers de votre véhicule, un billet de train 1<sup>ère</sup> classe (\*) ou d'avion classe économique(\*) pour vous permettre de regagner votre domicile ou de poursuivre votre voyage dans la limite des frais que Mondial Assistance aurait engagés pour vous ramener à votre domicile.

**(\*) les décisions relatives au mode de retour appartiennent exclusivement au service d'assistance de Mondial Assistance.**

en France métropolitaine uniquement :

Mondial Assistance peut mettre à votre disposition un véhicule de location (catégorie A maximum dans la limite des disponibilités locales) et prend alors en charge les frais de location pour un montant qui ne peut excéder celui de votre retour au domicile en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe touristique.

#### L'envoi de pièces de rechange et l'avance du prix des pièces jusqu'à 2 300 € TTC

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 que la commande enregistrée dépasse 760 € TTC.**

#### L'hébergement des passagers à l'hôtel

si le véhicule n'est pas réparable le jour même, Mondial Assistance prend en charge vos frais d'hébergement **dans la limite de 100 € TTC** par nuit et par assuré, et **dans la limite totale de 300 € TTC** par assuré et par événement.

#### 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.

## En cas de vol du véhicule

### Votre véhicule n'est pas retrouvé dans un délai de 24 heures suivant la date du vol :

Mondial Assistance met à votre disposition et à celle des personnes assurées, passagers de votre véhicule, un billet de train 1<sup>ère</sup> classe\* ou un billet d'avion classe économique\* pour vous permettre de regagner votre domicile ou de poursuivre votre voyage dans la limite des frais que Mondial Assistance aurait engagés pour vous ramener à votre domicile.

En France métropolitaine uniquement :

Mondial Assistance peut mettre à votre disposition un véhicule de location (catégorie A maximum dans la limite des disponibilités locales) et prend alors en charge les frais de location pour un montant qui ne peut excéder celui de votre retour au domicile en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique.

#### Votre véhicule est retrouvé :

Mondial Assistance met à votre disposition et prend en charge un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique\* pour aller récupérer votre véhicule.

**(\*) les décisions relatives au mode de transport appartiennent exclusivement au service d'assistance de Mondial Assistance.**

**Vous devez avoir fait votre déclaration de vol auprès des autorités compétentes et de votre compagnie d'assurance et en avoir remis une copie à Mondial Assistance pour toute demande d'intervention.**

## AUTRES ASSISTANCES A L'ETRANGER

### Assistance juridique

Lorsque vous avez involontairement commis une infraction à la législation du pays étranger dans lequel vous séjournez et que vous devez supporter des frais de justice, Mondial Assistance prend en charge :

**Les honoraires des représentants judiciaires** auxquels vous pourriez être amené à faire appel, **dans la limite de 750 € TTC**, à condition que les poursuites dont vous faites l'objet ne soient pas relatives :

- o au trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
- o à une participation à des mouvements politiques.

**L'avance de la caution pénale dans la limite de 6.100 € TTC** à condition que les faits reprochés :

- o ne soient pas relatifs à votre activité professionnelle,
- o ne soient pas susceptibles de sanctions pénales selon la législation du pays où l'infraction a été commise.

**Pour bénéficier de cette prestation, vous-même ou l'un de vos proches devez déposer, 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.**

## DISPOSITIONS GENERALES

Les prestations de la présente convention souscrite par COURTAGES D'ASSURANCES TRANSEUROPEEN auprès de Fragonard Assurances (Société Anonyme au capital de 37 207 660 euros - 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 (S.A.S. 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).

**Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.** L'assuré 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 internet du Ministère de l'Economie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.**

**Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays>.**

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide à l'assuré.

L'organisation par l'assuré 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 et a donné son accord exprès.

**Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.**

**La responsabilité de Mondial Assistance concerne uniquement les services qu'elle réalise en exécution de la présente convention. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès de l'assuré en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.**

**Mondial Assistance ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas où vous auriez commis de façon volontaire, des infractions à la législation en vigueur dans les pays que vous traversez.**

**Mondial Assistance ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas de dommages provoqués intentionnellement ou de dommages résultant de votre 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, certificats médicaux, bulletins d'hospitalisation, etc., de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.**

**Mondial Assistance peut être amenée à vous demander 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 que vous réclamiez le bénéfice d'une assistance, vous vous engagez à fournir les justificatifs appropriés à Mondial Assistance, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel, sauf cas fortuit ou de force majeure.**

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

L'organisation par vous-même ou par votre entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a préalablement 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.

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

**Les événements :**

- 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

**sont également exclus du bénéfice de l'assistance.**

## **CONDITIONS APPLICABLES AUX INTERVENTIONS LIEES A UN EVENEMENT D'ORDRE MEDICAL**

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical vous concernant 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 votre médecin traitant habituel afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à votre état de santé.

Votre rapatriement 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, votre intérêt médical 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 de prise en charge du lieu d'immobilisation jusqu'à votre domicile ou vers l'établissement hospitalier adapté à votre état de santé, du fait de toute restriction d'une compagnie aérienne.

Si vous refusez de suivre les décisions prises par le service médical de Mondial Assistance, vous dégagez Mondial Assistance de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par vos propres moyens ou d'aggravation de votre état de santé, et perdez tout droit à prestation et indemnisation de la part de Mondial Assistance.

## **CONDITIONS APPLICABLES AUX INTERVENTIONS LIEES AU VEHICULE**

**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 convoiage.**

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 qui vous seront facturées en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à votre charge.**

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

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

## EXCLUSIONS GENERALES

Sont exclus :

- les véhicules ou les motos autres que des véhicules de collection
- 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 :
  - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - o de l'exposition à des agents incapacitants,
  - o de l'exposition à des agents 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 l'assuré 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 assuré 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 de l'assuré 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 l'assuré 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, l'assuré 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).

Ne donnent pas lieu à prise en charge :

- 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,
- les frais de prothèse internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus en France ou à l'étranger,
- les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation.

## PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

- Article L114-1 du Code des assurances

*« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance **sont prescrites par deux ans** à compter de l'événement qui y donne naissance.*

*Toutefois, ce délai ne court :*

*1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;*

*2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.*

*Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.*

*La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.*

*Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »*

- Article L114-2 du Code des assurances

*« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.*

*L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »*

- Article L114-3 du Code des assurances

*« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »*

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

## 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 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de Fragonard Assurances 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

Fragonard Assurances adhérente à la FFA a 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.

## COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Mondial Assistance fait élection de domicile en son siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre Mondial Assistance à l'occasion de la mise en œuvre de la présente convention sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

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

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données l'assuré 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).

L'assuré est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente a été remise à l'assuré 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 CONTROLE

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

## LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE

La présente convention est régie par la loi française.

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

## DECLARATION DE CONFIDENTIALITE

### 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.

#### - 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.

#### - 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.**

#### - Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

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

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devis et souscription du contrat d'assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la gestion du recouvrement de créances (par exemple, pour demander le paiement de la prime, pour réclamer des créances à des tiers, pour répartir le montant de l'indemnisation entre les différentes compagnies d'assurances couvrant le même risque)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial COURTAGE D'ASSURANCE TRANSEUROPEEN.

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.

#### - Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurons 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.

#### - 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.

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

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

#### - 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.

#### - Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

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

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

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

#### - 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

- **À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?**  
Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.