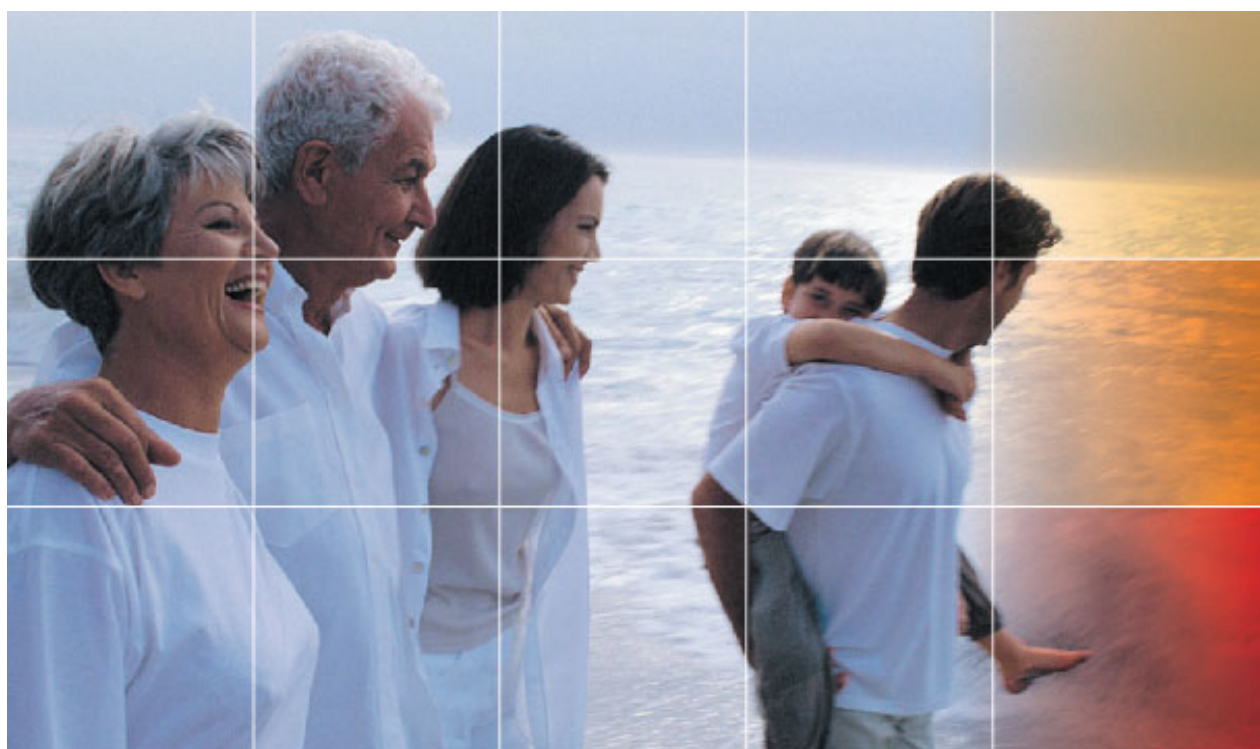


assistancepermis.fr



**MONDIAL
ASSISTANCE**



CONVENTION D'ASSISTANCE

Besoin d'assistance ? Afin de bénéficier des garanties ci-dessous

► **Contactez-nous au préalable :**

- **depuis la France métropolitaine au 01.40.25.57.58**
- **Appel non surtaxé**

**accessibles 24h/24 et 7j/7,
sauf mention contraire dans la convention**

► **Veuillez nous indiquer :**

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

Les prestations de la présente convention d'assistance souscrite par **Rétro+** auprès de :

FRAGONARD ASSURANCES

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

sont mises en œuvre par :

AWP FRANCE SAS

SAS au capital de 7 584 076,86 €
490 381 753 RCS Bobigny
Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen
Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

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

Objet de l'assistance

Mondial Assistance ne garantit pas l'impunité du bénéficiaire face à la loi mais met à sa disposition un ensemble de services qui permettent de lutter contre certains aspects de l'insécurité routière.

Simple besoin d'information, retrait immédiat du permis de conduire ou perte de points sur le permis de conduire, Mondial Assistance apporte son aide au Bénéficiaire.

Définitions

BENEFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat Assistancepermis.fr, titulaire d'un permis A ou B
- aux Passagers.

CHAUFFEUR

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

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

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

DOMICILE

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

FRANCE

France métropolitaine

FRANCHISE

Les prestations sont accordées dès le domicile.

VEHICULE

Véhicule désigné au contrat Assistancepermis.fr :

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

Ou

VEHICULE deux roues dont la cylindrée est supérieure à 80 cm³ désigné au contrat Assistancepermis.fr

Le Véhicule doit être :

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

VALIDITE TERRITORIALE

France métropolitaine **uniquement.**

DUREE DE VALIDITE

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat d'assurance Assistancepermis.fr et de l'accord liant Rétro+ et Mondial Assistance pour la délivrance de ces prestations.

PREVENTION ROUTIERE

Mondial Assistance met à la disposition du Bénéficiaire les services ci-après :

Information

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 assuré sur la réglementation liée à l'automobile :

- Permis à point,
- Le service des mines,
- Les normes de pollution (vignette verte)
- L'assurance
- Responsabilité du conducteur et du passager,
- Réglementation du transport d'enfants,
- Amendes et contraventions
- Excès de vitesse et taux d'alcoolémie,
- Accident,
- Réglementation liée à la circulation et au transport des marchandises (douanes).

RETOUR AU DOMICILE EN TAXI

Lorsque le Bénéficiaire craint d'enfreindre le Code de la Route ou qu'il estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité, Mondial Assistance, à sa demande, met un taxi à sa disposition pour le ramener à son Domicile ou l'acheminer vers son lieu de villégiature, et prend 2 courses en charge dans la limite de 100 € TTC par an.

EN CAS DE RETRAIT DE PERMIS DE CONDUIRE

En cas de retrait immédiat du permis de conduire, pour un dépassement de 40 km/h ou plus de la vitesse maximale autorisée, si le Véhicule n'est pas immobilisé par décision des autorités et à la condition qu'aucune autre personne ne puisse assurer la conduite du Véhicule, Mondial Assistance organise et prend en charge le retour au Domicile du Véhicule, du conducteur et des passagers, ou leur acheminement jusqu'à la destination initiale, dans la limite des frais que Mondial Assistance aurait engagés pour le retour au Domicile.

En fonction des disponibilités locales au moment de la demande et selon le besoin, l'intervention de Mondial Assistance sera :

L'envoi d'un chauffeur.

Dans ce cas, les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge du Bénéficiaire.

Le chauffeur missionné par Mondial Assistance effectue la course par l'itinéraire le plus direct et est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit – en l'état actuel de la réglementation - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps total de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Le transport du Véhicule.

Dans ce cas, le dépanneur missionné par Mondial Assistance enlève le Véhicule et :

- Soit le livre immédiatement à destination si la distance à couvrir est inférieure à 100 km
- Soit le transporte jusqu'à son dépôt où il sera ultérieurement pris en charge par un transporteur pour re-livraison au domicile. Le délai de re-livraison du véhicule varie en fonction de la disponibilité des prestataires locaux de Mondial Assistance.

Dans la mesure du possible, le dépanneur mandaté par Mondial Assistance prend en charge le conducteur et les passagers.

Le transport du conducteur et des passagers,

s'ils n'ont pas pu être acheminés avec le Véhicule, par taxi si la distance à couvrir n'excède pas 100 km, ou par train.

Dans tous les cas, le procès verbal ou le document délivré par les forces de l'ordre, attestant le retrait de permis doit être présenté et une copie transmise à Mondial Assistance.

EN CAS DE VEHICULE MIS EN FOURRIERE

Mondial Assistance organise et prend en charge :

La mise à disposition d'un taxi

pour effectuer un déplacement du lieu d'immobilisation jusqu'à la fourrière où se trouve le Véhicule **dans la limite de 80 € TTC.**

EN CAS DE PERTE DE POINTS SUR LE PERMIS

En cas de perte de points sur le permis de conduire du Bénéficiaire, suite à une infraction commise pendant la période de validité du présent contrat, sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 hors jours fériés, Mondial Assistance organise et prend en charge :

Un stage de récupération de points dit « volontaire »,

effectué auprès d'un organisme agréé par les pouvoirs publics et désigné par Mondial Assistance, sous réserve que:

le Bénéficiaire ait effectivement perdu des points suite une infraction, ultérieure à la souscription le permis de conduire du Bénéficiaire, tel qu'enregistré au Fichier National du Permis de Conduire, soit affecté au moment du stage, d'au moins un point et au maximum de la moitié du nombre maximum de points, défini, s'il s'agit d'un permis probatoire, au début et au terme de chaque année de la période probatoire, le bénéficiaire n'ait pas suivi de stage de récupération de points durant les deux années écoulées,

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).

RESPONSABILITE

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

Mondial Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères <https://www.tresor.economie.gouv.fr>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle. Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

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

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

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

EXCLUSION GENERALES

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

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

Conditions applicables au stage de récupération de points

Inscription au stage :

Toute demande de stage devra être formulée auprès de Mondial Assistance.

Les pièces justificatives suivantes seront demandées au Bénéficiaire par le Prestataire :

une copie de « relevé intégral de points » qu'il se sera préalablement procuré auprès d'une préfecture ou sous-préfecture raccordée au Système National des Permis de Conduire.

Conditions d'annulation

Le Prestataire missionné par Mondial Assistance peut annuler une session de stage de récupération de points si le nombre minimum de stagiaires requis par session, conformément à la réglementation en vigueur, n'est pas atteint. Dans ce cas, le Prestataire en informe immédiatement le Bénéficiaire et s'engage à l'inscrire, dans les meilleurs délais, à une nouvelle session, compte tenu des contraintes calendaires et géographiques du Bénéficiaire.

Mondial Assistance ne peut être tenue responsable de retards ou d'annulation dus à des causes extérieures, ou en cas de force majeure.

Le stage de récupération de points peut être annulé à la demande du Bénéficiaire, jusqu'à 5 jours calendaires avant la date de stage indiquée sur la convocation, sans aucune justification particulière.

Si la demande d'annulation du Bénéficiaire survient entre le 5ème jour et la date indiquée sur la convocation de stage, Mondial Assistance se réserve le droit de facturer au Bénéficiaire :

des frais d'annulation dont le montant figure sur la convocation remise par le Prestataire si la demande d'annulation survient entre le 5ème jour et le 2ème jour qui précède la date de début du stage

la totalité du coût du stage si la demande d'annulation survient entre le 2ème jour et la date de début du stage.

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

- décès d'un ascendant ou d'un descendant au 1^e et/ou 2^e degrés,
- hospitalisation du Bénéficiaire,
- survenance d'un cas de force majeure.

Suite à 2 annulations de stages, Mondial Assistance se réserve le droit de refuser l'organisation d'un nouveau stage.

Exclusions générales

Sont exclus :

les sinistres survenus au cours d'épreuves sportives, courses, compétitions (ou leurs essais).

Exclusions applicables aux stages de récupération de points

Est exclue, la participation à un stage de récupération de points :

- rendue obligatoire par la loi ou le juge,
- proposée par le Procureur de la République comme alternative aux poursuites judiciaires,
- demandée par le délégué du procureur de la République en exécution d'une composition pénale,
- imposée par le juge dans le cadre du sursis avec mise à l'épreuve,

Les points retirés suite à la réalisation d'infractions, survenues au cours d'épreuves sportive, de courses, de compétitions et de leurs essais, ne pourront pas donner lieu à l'inscription à un stage de récupération de points, tel que prévue à la présente convention.

Le retrait de points sanctionnant :

- le défaut d'assurance ou de permis de conduire,
- la conduite sans titre ou le refus de restituer le permis de conduire suite à décision,
- la conduite sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants,
- le refus de se soumettre aux vérifications d'alcoolémie ou d'usage de stupéfiants,
- le délit de fuite,
- le refus d'obtempérer,

ne pourra pas donner lieu à l'inscription à un stage de récupération de points.

MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS

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

En cas de désaccord, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

AWP FRANCE SAS
Service Traitement des Réclamations
TSA 70002
93488 Saint-Ouen Cedex

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

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

Si le désaccord persiste, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance

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

TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les dix règles de la **Charte de la Médiation** de la FFA.