

CONVENTION ASSISTANCE

FINAXY
MOTO

Convention assistance no 921990

Besoin d'assistance ?

Contactez-nous (24/24)

**au numéro : 01.48.97.74.03 (numéro non surtaxé)
de l'étranger : +33 1.48.97.74.03**

Veuillez nous indiquer :

- Le nom et le numéro du Bénéficiaire
- 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 convention d'assistance souscrite par CARAT SOLUTIONS auprès de :

FRAGONARD ASSURANCES

Société anonyme 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

Société par actions simplifiées au capital de 7 584 076,86 €
490 381 753 RCS Paris

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 dénommées "**Mondial Assistance**"

ASSISTANCE MOTOS

DEDEFINITIONS

Les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

ABANDON

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

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.

BENEFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment:

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat Moto (ci-après, le « Bénéficiaire assuré »),
- 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.

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.

DOMICILE

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

ENFANTS

Enfants, petits-enfants, fiscalement à charge du Bénéficiaire assuré ou de son Conjoint, vivant habituellement sous son toit.

EPAVE

Véhicule économiquement irréparable (le coût de réparation établi par devis est supérieur à sa Valeur Vénale) ou techniquement irréparable (les pièces de rechange ne sont plus disponibles auprès du constructeur).

En cas d'Accident de la circulation, le Véhicule doit avoir été déclaré Épave par l'expert missionné par l'assurance.

FRANCE

France métropolitaine.

FRAIS DE SOINS DENTAIRES URGENTS

Frais de soins dentaires urgents et considérés comme tels par le service médical de Mondial Assistance.

FRAIS FUNÉRAIRES

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport de corps et conformes aux réglementations locales et internationales applicables sur le lieu du décès et le lieu des obsèques.

Sont exclus les frais d'habillement, d'embaumement, de cérémonie, d'inhumation et de crémation.

Lorsque le transport de corps peut être effectué sans cercueil conformément aux normes en vigueur, les frais de cercueil ne sont pas pris en charge.

FRAIS MÉDICAUX A L'ETRANGER

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

HEBERGEMENT

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

IMMOBILISATION DU VEHICULE – VEHICULE IMMOBILISE

Tout événement garanti rendant techniquement impossible l'utilisation du Véhicule ou empêchant l'utilisation du Véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route ou dans les conditions du manuel de conduite et d'entretien du constructeur. Cette défaillance aura pour effet de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié pour y effectuer les réparations requises.

INCENDIE

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

MALADIE

Altération subite de l'état de santé, constatée par une autorité médicale compétente.

MEMBRE DE LA FAMILLE

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

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.

PANNE DE CARBURANT OU ERREUR DE CARBURANT

Panne de carburant (y compris le gel du gazole) ou erreur de carburant ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule bénéficiaire sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage qualifié le plus proche du lieu de l'incident pour y effectuer les réparations nécessaires.

PASSAGER

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

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

PRESTATAIRE

Prestataire de services professionnel référencé par Mondial Assistance.

PROCHE

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

TRANSPORT

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- o train en 1er classe,
- o avion en classe économique,
- o Véhicule de location,
- o taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).

TENTATIVE DE VOL OU VANDALISME

Toute effraction ou dégradation du Véhicule ayant pour effet d'empêcher une conduite dite « sécurisée » ou d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'événement et de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié, pour y effectuer les réparations requises.

VEHICULE BENEFICIAIRE

Véhicule deux roues, trois roues, quad, side-car dont la cylindrée est supérieure **ou égale** à 125 cm³, désigné au contrat ASSURBIKE

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.

VEHICULE DE LOCATION

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

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

La location comprend la prise en charge par Mondial Assistance des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant les accidents (CDW) et le vol/vandalisme (TP), **sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire assuré en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles**

telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré.

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

VEHICULE DE REMPLACEMENT

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

VOL

Soustraction frauduleuse du Véhicule, avec ou sans effraction, avec ou sans agression.

Préalablement à toute demande d'assistance, une déclaration de vol dans les 24 heures à compter du jour où il en a eu connaissance doit être faite par le Bénéficiaire assuré auprès des autorités locales compétentes et une copie de cette déclaration doit être adressée à Mondial Assistance.

EVENEMENTS GARANTIS

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

L'ASSISTANCE AUX VEHICULES BENEFICIAIRES est délivrée en cas de :

- Accident de la circulation,
- Crevaison
- Gel, Panne de carburant ou erreur de carburant,
- Incendie
- Panne,
- Tentative de vol ou vandalisme,
- vol, perte, casse, dysfonctionnement des clés,
- Vol du Véhicule bénéficiaire

L'ASSISTANCE AUX PERSONNES EST DELIVREE EN CAS DE :

- Accident corporel suite à Accident de la circulation,
- Décès suite à un Accident de la circulation ou lors d'un déplacement avec le Véhicule bénéficiaire,
- Maladie lors d'un déplacement avec le Véhicule bénéficiaire,

La liste des événements garantis par prestation est précisée au chapitre « Contenu des Prestations ».

VALIDITE DE LA CONVENTION

VALIDITE TERRITORIALE

Les prestations « ASSISTANCE AUX VEHICULES BENEFICIAIRES » et « ASSISTANCE AUX PERSONNES » sont accordées pour les événements garantis survenus en France ou au cours de déplacements privés n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans les pays non rayés de la carte internationale d'assurance, **ci-après dénommés « Etranger » dans la convention, à l'exclusion des Pays non couverts** dont la liste mise à jour est disponible sur le site de MONDIAL ASSISTANCE à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr..>

DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat MOTO et de l'accord liant CARAT SOLUTIONS et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

CONTENU DES PRESTATIONS

ASSISTANCE AUX VEHICULES BENEFICIAIRES

EN FRANCE OU A L'ETRANGER PRESTATIONS EN CAS DE :

- **PANNE, INCENDIE, ACCIDENT DE LA CIRCULATION, CREVAISON, GEL, PANNE DE CARBURANT OU ERREUR DE CARBURANT TENTATIVE DE VOL OU VANDALISME DU VEHICULE**
- **VOL, PERTE, CASSE OU DYSFONCTIONNEMENT DES CLES**

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- Le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule bénéficiaire par un Prestataire jusqu'au garage qualifié le plus proche dans un rayon de 50 km.
Sur autoroute et voies concédées, où seuls certains dépanneurs sont habilités à intervenir, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés **dans les mêmes limites**.
- La mise à disposition d'un taxi suite au remorquage du Véhicule bénéficiaire pour effectuer les déplacements **dans la limite de 80 € TTC par événement, SAUF en cas de Vol du Véhicule bénéficiaire ou de Vol de clés.**

PRESTATIONS EN CAS DE PANNE, INCENDIE, ACCIDENT DE LA CIRCULATION, TENTATIVE DE VOL OU VANDALISME SI LE VEHICULE EST IMMOBILISE PENDANT 48 H EN FRANCE OU A L'ETRANGER ET EN CAS DE VOL SI LE VEHICULE EST NON RETROUVE DANS LES 48 H EN FRANCE ET A L'ETRANGER

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- L'hébergement des Bénéficiaires à l'hôtel à concurrence de 50 € TTC par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de **2 nuits maximum en France et dans la limite de 3 nuits maximum à l'Etranger.** .

Prestation non cumulable avec la prestation « retour des Bénéficiaires au Domicile ou jusqu'au lieu de destination prévu ».

Ou

- Le retour des Bénéficiaires au Domicile ou jusqu'au lieu de destination prévu

Mise à disposition :

- soit, d'un billet de train 1ère classe en France,
- soit, d'un billet d'avion classe économique,
- soit, d'un Véhicule de location de catégorie B pendant 48 h maximum,
- soit d'un taxi dans un rayon de 50km.

Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».

- Le Transport (aller) du Bénéficiaire ou d'un Proche pour récupérer le véhicule réparé ou volé retrouvé en bon état.
Si nécessaire, Mondial Assistance missionne un Chauffeur pour ramener le Véhicule au Domicile.
Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule bénéficiaire restent à la charge du Bénéficiaire.
- La mise à disposition d'un Véhicule de remplacement de catégorie B en France uniquement dans la limite de **10 jours maximum en cas d'Accident de la circulation et dans la limite de 30 jours maximum en cas de Vol du Véhicule bénéficiaire.**

La mise à disposition prend fin dès que le Véhicule bénéficiaire est réparé en cas d'Accident de la circulation ou retrouvé en cas de Vol.

ASSISTANCE AUX VEHICULES BENEFICIAIRES A L'ETRANGER

PRESTATIONS EN CAS DE PANNE, ACCIDENT DE LA CIRCULATION, INCENDIE, TENTATIVE DE VOL OU VANDALISME, OU VOL

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- 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 Bénéficiaire ou à la sécurité des passagers et si ces pièces sont disponibles en France.

L'avance concerne le coût des pièces et les frais de douane à l'Etranger. Elle est remboursable dans les 3 (trois) mois.

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

Une caution est exigée lorsque la commande (coût des pièces et frais de douane) enregistrée dépasse 763 € TTC.

- Rapatriement du Véhicule bénéficiaire si l'immobilisation est supérieure à 5 jours

Jusqu'à un garage qualifié le plus proche du Domicile, **dans la limite de la valeur ARGUS du Véhicule bénéficiaire au jour de l'évènement garanti.**

- Les frais d'Abandon du Véhicule bénéficiaire sur place

Si le Véhicule bénéficiaire est déclaré Epave ou si le coût des réparations est supérieur à sa valeur ARGUS du Véhicule bénéficiaire au jour de l'évènement garanti, **dans la limite de 200 € TTC par évènement.**

ASSISTANCE AUX PERSONNES

PRESTATION EN CAS D'ACCIDENT CORPOREL SUITE A UN ACCIDENT DE CIRCULATION OU DE MALADIE LORS D'UN DEPLACEMENT AVEC LE VEHICULE BENEFICIAIRE

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire

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

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

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

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

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

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

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

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

- 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.

• La présence d'un Proche au chevet du Bénéficiaire, en cas d'hospitalisation **de plus de 10 jours** sur place du Bénéficiaire parce 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 :

- Prise en charge du Transport aller-retour d'un Proche, résidant en France ainsi que les Frais d'hébergement **dans la limite de 60 € TTC par nuit, avec un maximum de 3 nuits consécutives.**

Les Frais d'hébergement sont pris en charge uniquement si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe ci-dessus « Présence d'un proche au chevet du Bénéficiaire ».

• Transfert des Enfants de moins de 15 ans au Domicile d'un Proche en France (Transport aller-retour) ainsi que le voyage d'un Proche qui les accompagne (Transport aller-retour).

• L'envoi d'un Chauffeur, si une Maladie ou un Accident corporel ne permet pas le retour des Bénéficiaires, Mondial Assistance n'est pas tenu d'exécuter cet engagement, s'il s'agit d'un véhicule qui n'est pas en parfait état de fonctionnement ou qui présente une ou plusieurs anomalies en infractions aux Codes de la route français et Etranger. **Mondial Assistance ne prend pas en charge les frais de péage, de carburant et de stationnement**

• Frais médicaux engagés à l'Étranger

Lorsque le Bénéficiaire a engagé des frais médicaux à l'Étranger Mondial Assistance propose :

- soit, le remboursement des frais médicaux complémentaires

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

Le Bénéficiaire s'acquitte des frais et Mondial Assistance le rembourse, après les remboursements obtenus par le Bénéficiaire ou ses ayants droits auprès des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le Bénéficiaire est affilié.

Les remboursements des frais médicaux (**hors frais dentaires**) effectués par Mondial Assistance **sont limités à 8 000 € TTC, déduction faite d'une franchise de 30€ TTC, par événement garanti**

Les frais d'urgence de soins dentaires, **sont limités à 46 € TTC.**

- soit, l'avance des frais médicaux si le Bénéficiaire est déjà hospitalisé dans un hôpital agréé par Mondial Assistance OU si le Bénéficiaire accepte d'être transféré dans un établissement désigné par Mondial Assistance.

Lorsque le Bénéficiaire n'est pas en mesure de régler sur place les sommes qui lui sont réclamées pour les soins reçus, Mondial Assistance peut procéder à l'avance des frais médicaux **dans la limite de 8 000 € TTC, par événement garanti** auprès de l'établissement de soins où le Bénéficiaire a été admis. Les factures sont alors adressées à Mondial Assistance qui en assure le règlement.

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

Dans tous les cas :

Il n'est pas effectué de remboursement ou d'avance de moins de 30 € TTC par dossier.

Ne donnent pas lieu à une prise en charge complémentaire ou d'avance :

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

PRESTATION EN CAS D'ACCIDENT DE LA CIRCULATION

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- Accompagnement psychologique une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours **de 5 entretiens maximum**, Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le Bénéficiaire vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son Domicile ou de son lieu de travail **dans la limite de 5 entretiens maximum en cabinet**. Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).
Sont exclues les maladies psychologiques antérieurement avérées ou constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.

PRESTATIONS EN CAS DE DECES SUITE A UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION OU LORS D'UN DEPLACEMENT AVEC LE VEHICULE BENEFICIAIRE

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- Le Transport du corps depuis le lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ou de crémation en France, choisi par le défunt ou les Membres de la famille.
- Les Frais funéraires afférents à ce transport **dans la limite maximum de 1 500 € TTC**.
- La présence sur place d'un Membre de la famille, le Transport aller-retour d'un Membre de la famille au départ de France uniquement ou 2 allers simples pour deux Membres de la famille, dans le cas où une reconnaissance de corps s'avérerait nécessaire ou si des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place,

ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER

En cas d'infraction involontaire à la législation du pays où séjourne le Bénéficiaire :

- Avance de la caution pénale, **dans la limite maximum de 15 000 € TTC**, si le Bénéficiaire est incarcéré ou menacé de l'être, à condition que les poursuites dont il fait l'objet ne soient pas relatives :
 - au trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
 - à une participation à des mouvements politiques.Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.
Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de son retour de voyage. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.

INFORMATIONS, CONSEILS

Sur simple appel téléphonique du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine), Mondial Assistance communique des informations et conseille le Bénéficiaire dans les domaines suivants :

- Conseil santé
Un médecin de Mondial Assistance répond aux questions du Bénéficiaire relatives à sa santé, à sa maladie, à son hospitalisation, à la prescription faite par son médecin traitant ou à son suivi.
Le Bénéficiaire peut également obtenir des informations sur des questions d'ordre général relatives à la santé telles que les établissements de soins, les questions générales sur la santé, les facteurs de risques, les questions de médecine générale, les questions relatives aux médicaments, les informations préventives, les informations sur les médecines alternatives, les centres de prise en charge de la douleur.
Mondial Assistance s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale.
En conséquence, ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin.

Ce service ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. En cas d'urgence, le Bénéficiaire prend contact en priorité avec les services locaux de secours d'urgence (numéros d'urgence : 15, 112, 18).

Les informations médicales échangées avec les médecins restent strictement confidentielles et sont soumises à la législation sociale et au secret médical.

- La vie pratique

- Informations médicales de la vie courante (les vaccins, les médicaments, les médicaments génériques, la prévention, ...)
- Les structures sanitaires (hôpitaux et cliniques, centres anti-poisons, services « grands brûlés » ...): leurs coordonnées, leurs spécialités,
- Informations médicales préliminaires à un voyage (risques sanitaires et prévention, vaccinations...)
- Informations médicales sur le handicap,
- Les problèmes d'alcool, de tabagisme, de poids, ...
- Les médicaments : les médicaments génériques
- L'alimentation en général en fonction de certaines pathologies : ex le diabète
- Démarches administratives à entreprendre pour déclarer un accident : déclaration à la police, déclaration à l'assurance, déclaration à la Sécurité Sociale ,
- Formalités administratives et services publics

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

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 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. 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.

EXCLUSIONS GENERALES

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

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

EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX VEHICULES BENEFICIAIRES

Outres les Exclusions Générales sont exclus :

- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables* ;
- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure ;
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien ;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule (exemple : batterie défectueuse) après la première intervention de Mondial Assistance ;
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment) ;
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule ;

- **les déclenchements intempestifs d'alarme.**

(*) On entend par « carrossable », praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voiries nationales, départementales, et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1, et L151-1 du code de la voirie routière.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outres les Exclusions Générales, sont exclus :

- **les conséquences :**
 - o de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
 - o de maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
 - o des affections de longue durée, de maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,
 - o des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
 - **les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) ;**
 - **les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;**
 - **les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;**
 - **l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article «Rapatriement ou transport sanitaire » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage ;**
 - **la participation du Bénéficiaire à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires;**
 - **l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;**
 - **les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le kite-surf, le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;**
 - **les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité;**
-

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 [réclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr) (ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP France SA , Service 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, 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, entreprise adhérente de la LMA propose 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.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 06 janvier 1978 et el Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Fragonard Assurances et AWP France SAS sont les responsables du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles ont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et son 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

Le bénéficiaire 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 au Bénéficiaire lors de la souscription du contrat.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance France 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.

AUTORITE DE CONTROLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - www.acpr.banque-france.fr

LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISEE

La Convention est régie par la loi française.

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

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

AWP France SAS est un courtier d'assurance immatriculé à l'ORIAS agissant au nom et pour le compte **Fragonard Assurances**, 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** et **AWP France SAS** (« Nous », « Notre ») sont les responsables du traitement des données, tels que définis 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.

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-dessous :

Finalité	Consentement exprès ?
<ul style="list-style-type: none">• Administration du contrat d'assurance (ex. : devis, souscription, traitement des réclamations)	<ul style="list-style-type: none">• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
<ul style="list-style-type: none">• Gestion du recouvrement de créances	<ul style="list-style-type: none">• Non
<ul style="list-style-type: none">• Prévention et détection de la fraude	<ul style="list-style-type: none">• Non
<ul style="list-style-type: none">• Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)	<ul style="list-style-type: none">• Non

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

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 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, 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. Vous pouvez prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'UE, en nous contactant comme indiqué dans la section 9. 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) responsables(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.

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 conserverons vos données personnelles pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- 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.

Nous vous informons que les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

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

10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité



FINAXY MOTO : 5 rue du Général Foy - 75008 Paris
Mondial Assistance : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen