

CONDITIONS GÉNÉRALES  
Cahier des garanties

**Assurance  
Automobile**



**Auto  
Standing**

# SOMMAIRE

## Conditions Générales valant notice d'information

### Tableau des garanties ..... 4

### Les garanties..... 5

Art. 1 - La garantie Responsabilité Civile.....	5
1.1. La garantie de base .....	5
1.2. La garantie Responsabilité Civile de la remorque ou de la caravane .....	5
1.3. Les extensions de garantie.....	5
1.4. L'engagement dans le temps.....	5
1.5. Les dommages que nous ne couvrons pas ....	5
1.6. Pour sauvegarder le droit des victimes .....	6
Art. 2 - La garantie Défense Pénale et Recours suite à un Accident.....	6
2.1. Les prestations prises en charge .....	6
2.2. Le choix de l'avocat .....	7
2.3. L'arbitrage.....	7
2.4. Les cas où nous n'intervenons pas.....	7
Art. 3 - L'insolvabilité des tiers.....	7
Art. 4 - La garantie Vol .....	7
4.1. La garantie vol du véhicule.....	7
4.2. La garantie vol isolé d'un élément du véhicule .....	7
4.3. Ce que vous devez faire.....	7
4.4. Les véhicules pour lesquels un système de détection « après vol » est exigé lors de la souscription de la garantie Vol .....	8
4.5. Les modalités de règlement .....	8
4.6. Les dommages non pris en charge .....	8
Art. 5 - La garantie Tentative de vol.....	8
5.1. La garantie Tentative de vol du véhicule.....	8
5.2. La garantie Tentative de vol isolée d'un élément du véhicule .....	8
5.3. Ce que vous devez faire.....	8
5.4. Les limites .....	9
5.5. Les dommages non pris en charge .....	9
Art. 6 - La garantie Incendie.....	9
6.1. Les dommages pris en charge.....	9
6.2. Les limites .....	9
6.3. Les dommages non pris en charge .....	9
Art. 7 - La garantie Bris de Glaces .....	9
7.1. Les dommages pris en charge.....	9
7.2. Les limites .....	9
7.3. Les dommages non pris en charge .....	9
Art. 8 - La garantie Dommages Tous Accidents .....	9
8.1. Les dommages pris en charge.....	9
8.2. Les limites .....	9
8.3. Les dommages non pris en charge .....	10

Art. 9 - La garantie des équipements hors série .....	10
9.1. Les dommages pris en charge.....	10
9.2. Le montant de la garantie.....	10
9.3. Les dommages non pris en charge .....	10
Art. 10 - La garantie Contenu privé .....	10
10.1. Les dommages pris en charge.....	10
10.2. Le montant de la garantie.....	10
10.3. Les dommages non pris en charge .....	10
Art. 11 - La garantie Forces de la nature .....	10
11.1. L'étendue de la garantie .....	10
11.2. Les conditions de garantie .....	10
Art. 12 - La garantie Catastrophes Naturelles.....	10
Art. 13 - La garantie Attentats.....	10
Art. 14 - La garantie Catastrophes Technologiques .....	11
Art. 15 - La garantie des Dommages Corporels du Conducteur .....	11
15.1. Étendue de la garantie .....	11
15.2. Extension de garantie : La conduite d'un véhicule loué ou emprunté .....	11
15.3. Mise en œuvre de la garantie .....	11
15.4. Limites de garantie .....	11
15.5. Les dommages non pris en charge .....	11
Art. 16 - La garantie du véhicule en instance de vente..	11
Art. 17 - La garantie en cas de Transfert Temporaire sur un Véhicule de Remplacement .....	11
Art. 18 - La garantie en cas d'Apprentissage Anticipé de la Conduite.....	12
Art. 19 - Les garanties Panne Immobilisante et Panne Mécanique.....	12
19.1. Les conditions d'application .....	12
19.2. L'étendue des garanties.....	12
Art. 20 - La Valeur à Neuf.....	13
20.1. Les conditions d'intervention de la garantie Valeur à Neuf.....	13
20.2. Les dommages non pris en charge .....	14
Art. 21 - La Valeur Majorée.....	14
21.1. Le calcul de l'indemnité.....	14
21.2. Les dommages non pris en charge .....	14
Art. 22 - La Valeur d'assurance .....	14
Art. 23 - La Garantie Perte Financière .....	14
23.1. Les conditions d'intervention de la garantie .....	14
23.2. Le montant de l'indemnité.....	15
23.3. Les exclusions.....	15
Art. 24 - La Convention Automobile Club .....	15

## **Les dommages non pris en charge dans les différentes garanties ..... 16**

- Art. 25 - Les exclusions applicables à toutes les garanties ..... 16
- Art. 26 - Les exclusions applicables aux garanties dommages au véhicule et à son conducteur ou ses ayants droit ..... 16
- Art. 27 - Les exclusions applicables aux garanties dommages au véhicule ..... 16

## **La Convention d'Assistance ..... 17**

- I - L'assistance aux personnes (avec ou sans véhicule).. 17
  - 1. Les bénéficiaires sont malades ou blessés ..... 17
  - 2. En cas de décès..... 18
  - 3. Les autres assistances aux personnes ..... 18
  - 4. Les conditions applicables aux interventions liées à l'assistance aux personnes..... 18
  - 5. L'assistance juridique à l'étranger ..... 19
- II - L'assistance au véhicule bénéficiaire et à ses passagers bénéficiaires ..... 19
  - 6. Le véhicule est immobilisé à la suite d'une panne, d'un accident, d'une tentative de vol, de vandalisme ou d'un incendie ..... 19
  - 7. Le véhicule a été volé ..... 21
  - 8. Les autres interventions prévues en cas d'immobilisation du véhicule ..... 23
  - 9. Les extensions de l'assistance plus et de l'assistance standing..... 23
  - 10. Le bénéficiaire est dans l'impossibilité de conduire ..... 24
  - 11. Les autres assistances à l'étranger..... 24
  - 12. Les conditions applicables aux interventions liées à l'usage d'un véhicule ..... 24
  - 13. Les exclusions applicables à l'assistance au véhicule ..... 24
- III - Les dispositions générales..... 25
  - 14. Les engagements financiers de l'Assisteur..... 25
  - 15. Les exclusions..... 25
  - 16. L'examen des réclamations..... 25
  - 17. Protection des données à caractère personnel ..... 25
- IV - La demande d'assistance ..... 27
  - 18. Comment contacter MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ?..... 27
  - 19. Où adresser vos correspondances ? ..... 27
  - 20. Les obligations du bénéficiaire en cas d'assistance..... 28

## **Définitions..... 30**

# Tableau des garanties

Garanties	Mini	Médian	Maxi
Responsabilité Civile	■	■	■
Défense Pénale et Recours Suite à Accident	■	■	■
Assistance : au choix entre Assistance Plus et Assistance Standing	■	■	■
Domages Corporels du Conducteur	■	■	■
Insolvabilité des Tiers		■	■
Vol / Tentative de Vol		■	■
Incendie		■	■
Bris de glaces		■	■
Forces de la nature, Catastrophes naturelles et technologiques, Attentats		■	■
Domages Tous Accidents			■
Valeur à Neuf			■
Équipements hors-séries		■	■
Contenu privé		■	■
Domages à la remorque attelée jusqu'à 750 kg <sup>(1)</sup>		■	■
Automobile Club	○	○	○
Assistance Tracking		○	○
Perte Financière			○
Panne Immobilisante			○
Panne Mécanique			○
Valeur majorée			○

1) Les remorques ≤ à 750 kg bénéficient des mêmes garanties que celles de l'automobile assurée (sauf les extensions si elles sont souscrites, les garanties Valeur à Neuf, Valeur Majorée, Panne Immobilisante, Panne Mécanique et Perte Financière), lorsqu'elles y sont attelées au moment d'un accident.

En cas d'incendie ou de vol, l'ensemble de l'attelage doit être volé ou incendié. Si une franchise est prévue au contrat, elle est applicable une fois à l'ensemble véhicule tracteur + remorque.

■ En inclusion

○ En option

## Les extensions de garanties

- Véhicule en instance de vente : 60 jours
- Transfert temporaire de véhicule : 30 jours
- Apprentissage à la conduite accompagnée

# Les garanties de votre contrat Auto Standing

*Vous bénéficiez uniquement des garanties mentionnées sur vos Conditions Particulières.*

## 1. LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE

Cette garantie a pour objet de satisfaire à l'obligation d'assurance prescrite par l'article L211-1 du Code des assurances.

### 1.1. LA GARANTIE DE BASE

Nous garantissons, aux tiers, le paiement de leurs pertes pécuniaires résultant de dommages matériels ou corporels dont la responsabilité incombe :

- à vous-même, signataire du contrat ;
- au propriétaire du véhicule ;
- au conducteur ou gardien du véhicule ;
- aux passagers du véhicule.

Nous nous substituons au responsable pour ce paiement.

La garantie intervient lorsque votre véhicule est impliqué à la suite :

- d'accident, incendie ou explosion causé par le véhicule, les accessoires et produits servant à son utilisation, les objets ou substances qu'il transporte ;
- de la chute de ces accessoires, objets, substances ou produits.

Nous accordons cette garantie dans les limites indiquées aux conditions particulières.

### 1.2. LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE DE LA REMORQUE OU DE LA CARAVANE

Cette garantie intervient dans les mêmes circonstances et limites que la garantie de base.

Elle est accordée pour la remorque ou la caravane jusqu'à un PTAC de 750 kg. La remorque ou caravane d'un PTAC supérieur à 750 kg doit être couverte par son propre contrat.

### 1.3. LES EXTENSIONS DE GARANTIE

#### 1.3.1. La défense de l'assuré

L'extension de garantie intervient en cas d'action judiciaire mettant en cause la responsabilité civile d'une personne citée à l'article 1.1. (dite « assuré » dans le présent article) :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous assurons la défense de l'assuré, dirigeons le procès et avons le libre exercice des voies de recours ;
- devant les juridictions pénales, si la ou les victimes n'ont pas été désintéressées, nous avons la faculté de diriger la défense ou de nous y associer et au nom de l'assuré, d'exercer les voies de recours.

La garantie intervient lorsque les intérêts de l'assuré et les nôtres sont communs.

Nous seuls avons le droit de transiger avec les victimes ou leurs ayants droit.

Aucune reconnaissance de responsabilité ou transaction intervenue sans notre accord ne nous est opposable.

Toutefois, n'est pas considéré comme une reconnaissance de responsabilité, l'aveu d'un fait matériel ou le seul acte d'assistance que toute personne a le devoir légal ou moral d'accomplir.

En cas de différend entre l'assuré et nous, cette difficulté peut être soumise, avant toute procédure judiciaire, à l'appréciation d'un arbitre compétent en la matière et désigné d'un commun accord, ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme de référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cet arbitrage sont à notre charge dans les limites et plafonds fixés aux articles 2.1.2.

et 2.1.3., sauf si le Président du Tribunal de Grande Instance estime que la procédure a été mise en œuvre de façon abusive et dans ce cas, il peut les mettre à la charge de l'assuré.

#### 1.3.2. Les dommages causés par votre véhicule lors du remorquage d'un autre véhicule

Nous prenons en charge les dommages causés par le véhicule lorsqu'il remorque occasionnellement un autre véhicule en panne ou que, se trouvant lui-même en panne, il est remorqué par un autre véhicule.

**Les dégâts subis par l'autre véhicule, remorqueur ou remorqué, ne sont pas pris en charge.**

#### 1.3.3. L'aide bénévole

Nous prenons en charge les dommages corporels et matériels causés à des personnes blessées à la suite d'un accident dans lequel le véhicule est impliqué, lorsque vous prêtez assistance bénévole à ces tiers.

Cette extension vaut également :

- vis-à-vis d'autres tiers, non impliqués dans l'accident ;
- vis-à-vis de tiers vous prêtant assistance bénévole, lorsque vous êtes, vous-même ou vos passagers, victimes d'un accident.

#### 1.3.4. Le vice ou défaut d'entretien

Nous prenons en charge les dommages corporels causés à une personne conduisant le véhicule, avec l'accord du propriétaire, dans un accident dont l'origine est un vice ou défaut d'entretien imputable au propriétaire.

### 1.4. L'ENGAGEMENT DANS LE TEMPS

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre (Article L124-5 alinéa 3 du Code des assurances).

### 1.5. LES DOMMAGES QUE NOUS NE COUVRONS PAS

**Outre les dommages visés à l'article 25, nous ne garantissons pas les dommages causés :**

- **au conducteur du véhicule assuré.** Ses dommages peuvent être pris en charge au titre de la Garantie des Dommages Corporels du Conducteur (article 15), si elle est souscrite ;
- **au gardien du véhicule quand il n'en est pas passager ;**
- **à une personne salariée ou travaillant pour un employeur, à l'occasion d'un accident de travail,** sauf paiement de la réparation complémentaire prévue à l'article L455-1-1 du code de la Sécurité sociale, lorsqu'ils sont victimes d'un accident dans lequel est impliqué le véhicule assuré conduit par l'assuré employeur, un de ses préposés ou une personne appartenant à la même entreprise et survenu sur une voie ouverte à la circulation publique ;
- **aux immeubles, choses ou animaux dont vous ou le conducteur êtes propriétaire ou locataire ou qui vous sont confiés, ou au conducteur, à n'importe quel titre.** Nous garantissons cependant les conséquences de la responsabilité civile que vous pouvez encourir en cas de dommages résultant d'incendie ou d'explosion causé à un immeuble dans lequel votre véhicule est garé, pour la part dont vous n'êtes pas propriétaire ;
- **à la victime lorsque nous invoquons une exception de garantie légale ou contractuelle.** Nous lui présentons

néanmoins une offre d'indemnité telle que prévue par les articles 12 à 20 de la loi du 5 juillet 1985 ;

- **au tiers par un engin terrestre à moteur lorsqu'il est utilisé dans sa fonction outil ;**
- **aux auteurs, coauteurs ou complices du vol ;**
- **aux marchandises et objets transportés**, sauf en ce qui concerne la détérioration des vêtements des personnes transportées, lorsque celle-ci est l'accessoire d'un accident corporel.

## 1.6. POUR SAUVEGARDER LE DROIT DES VICTIMES

Dans les cas suivants, nous procédons au paiement des indemnités dues aux tiers mais demandons ensuite au conducteur responsable et/ou à vous-même le remboursement de toutes les sommes ainsi réglées.

- **En cas de déchéance, lorsque vous n'avez pas respecté vos obligations après un sinistre (article 2.1 du cahier Vie du contrat).**
- **Lorsque le conducteur ou gardien du véhicule :**
  - en a pris possession contre le gré du propriétaire ;
  - n'est pas titulaire des permis, certificats ou brevets en état de validité, exigés par la réglementation en vigueur pour la conduite du véhicule ou quand il ne respecte pas les conditions restrictives de validité portées sur ces documents ;
  - n'a pas l'âge requis pour la conduite du véhicule.
- **Pour les dommages causés :**
  - par le véhicule lorsqu'il transporte des sources de rayonnements ionisants destinés à être utilisées hors d'une installation nucléaire, dès lors que lesdites sources auraient provoqué ou aggravé le sinistre ;
  - par le véhicule, lorsqu'il transporte des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes et à l'occasion desquels lesdites matières auraient provoqué ou aggravé le sinistre ; toutefois la non-assurance ne saurait être invoquée du chef de transports d'huiles, d'essences minérales ou de produits similaires, ne dépassant pas 500 kilogrammes ou 600 litres, y compris l'approvisionnement de carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur ;
  - au cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais, soumis par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics.

Les exclusions des trois alinéas précédents ne dispensent pas de l'obligation d'assurance prescrite par l'article L211-1 du Code des assurances. En cas de non-respect de celle-ci, les peines prévues par l'article L211-26 et la majoration prévue par l'article L211-27, 1<sup>er</sup> alinéa, seront encourues.

- **Aux passagers, ainsi que le préjudice de leurs ayants droit, lorsqu'ils ne sont pas transportés dans les conditions de sécurité suivantes :**
  - véhicules de tourisme, de transport en commun : à l'intérieur de l'habitacle,
  - véhicules utilitaires : à l'intérieur de la cabine ou d'une carrosserie fermée, ou sur un plateau muni de ridelles. Leur nombre ne doit pas dépasser huit, en plus du conducteur, dont cinq maximum hors de la cabine (les enfants de moins de 10 ans comptent pour moitié),
  - remorques construites en vue d'effectuer des transports de personnes : à l'intérieur ou sur un plateau muni de ridelles.

## 2. LA GARANTIE DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS SUITE À UN ACCIDENT

Dans le cadre de cet article, nous entendons par « assuré » les personnes citées à l'article 1.1.

### 2.1. LES PRESTATIONS PRISES EN CHARGE

#### 2.1.1. La défense de l'assuré responsable

En cas d'accident susceptible de mettre en jeu la garantie Responsabilité Civile, nous assurons la défense pénale des intérêts personnels de l'assuré devant les tribunaux en assurant la prise en charge des frais de défense.

#### 2.1.2. L'aide juridique à l'assuré non responsable

Nous réclamons, à l'amiable ou devant les tribunaux, et à nos frais, l'indemnisation des dommages matériels ou corporels résultant d'un accident dans lequel le véhicule est impliqué et dont la responsabilité incombe à un ou plusieurs tiers identifiés. Toutefois, nous ne serons tenus d'exercer un recours judiciaire que si le montant de la valeur en litige **excède 800 euros TTC**.

#### 2.1.3. Les plafonds d'intervention TTC pour les frais, émoluments et honoraires

L'ensemble des honoraires, frais et émoluments d'avocats est pris en charge selon les plafonds ci-après (montants fixés TTC) et dans la limite du montant indiqué aux conditions particulières.

PLAFONDS DE PRISE EN CHARGE		
Nature de l'acte		Plafonds
Demande de PV		100 €
Assistance à expertise		300 €
Transaction amiable		770 €
Référé		550 €
Tribunal de police	sans constitution de Partie Civile	450 €
	avec constitution de Partie Civile	500 €
Tribunal correctionnel	sans constitution de Partie Civile	750 €
	avec constitution de Partie Civile	800 €
Juge de proximité	sans constitution de Partie Civile	550 €
	avec constitution de Partie Civile	500 €
Tribunal pour enfants	sans constitution de Partie Civile	550 €
	avec constitution de Partie Civile	800 €
Tribunal Administratif		1 800 €
Procédure au fond	Tribunal d'Instance	800 €
	Tribunal de Grande Instance	1 000 €
Appel	au pénal	1 000 €
	au civil	
Cour administrative d'appel		1 800 €
Médiation		370 €

## 2.2. LE CHOIX DE L'AVOCAT

Dans le cadre d'une procédure judiciaire ou en cas d'accord de notre part pour engager une action en justice, l'assuré peut soit accepter l'avocat que nous proposons, **soit le choisir lui-même**. Dans ce dernier cas, il doit nous en informer au préalable et nous prenons en charge les honoraires dans les limites et plafonds fixés aux articles 2.1.2 et 2.1.3.

## 2.3. L'ARBITRAGE

Si un désaccord nous oppose à l'assuré au sujet des mesures à prendre pour régler un différend, cette difficulté peut être soumise, avant toute procédure judiciaire, à l'appréciation d'un arbitre compétent en la matière et désigné d'un commun accord ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme de référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cet arbitrage sont à notre charge dans les limites et plafonds fixés aux articles 2.1.2 et 2.1.3, sauf si le Président du Tribunal de Grande Instance estime que la procédure a été mise en œuvre de façon abusive et dans ce cas, il peut les mettre à la charge de l'assuré.

Si, malgré l'avis de l'arbitre, l'assuré exerce lui-même l'action judiciaire contestée et obtient un résultat plus favorable, nous lui remboursons, sur justification, les frais qu'il a exposés et dont le montant n'aura pas été mis à la charge de son contradictoire, dans les limites et plafonds fixés aux articles 2.1.2 et 2.1.3.

## 2.4. LES CAS OÙ NOUS N'INTERVENONS PAS

Outre les exclusions visées aux articles 25 à 27, nous n'intervenons pas :

- pour le paiement des honoraires d'avocat et frais dans le cadre d'une procédure engagée par l'assuré, à notre rencontre ;
- pour les litiges non directement liés à un accident de la circulation ;
- pour exercer un recours contre une personne ayant la qualité d'assuré au sens du présent article ;
- en cas de poursuites devant une juridiction pénale pour :
  - non-présentation du certificat d'assurance,
  - délit de fuite ;
- pour le paiement des amendes et cautions ;
- lorsque le conducteur au moment du sinistre :
  - se trouve sous l'empire d'un état alcoolique susceptible d'être sanctionné pénalement (articles L234-1 et R234-1 du Code de la route) ou a fait usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants (article L.235-1 du Code de la route),
  - a refusé de se soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de l'état alcoolique ou au dépistage de l'usage de stupéfiants (articles L234-8 et L235-1 du Code de la route),
  - n'est pas titulaire des permis, certificats ou brevets en état de validité, exigés par la réglementation en vigueur pour la conduite du véhicule ou son utilisation en tant qu'outil, ou quand il ne respecte pas les conditions restrictives de validité portées sur ces documents.

## 3. L'INSOLVABILITÉ DES TIERS

Si la garantie est expressément souscrite aux conditions particulières, en cas d'accident dont le responsable formellement

identifié n'est pas assuré et est totalement insolvable, nous vous remboursons dans la limite de la responsabilité de tiers les franchises figurant aux conditions particulières si vous êtes assuré pour les dommages matériels à votre véhicule.

La preuve de son insolvabilité résulte de l'envoi, par nos soins, d'une lettre recommandée demandant le remboursement de votre préjudice et restée sans réponse pendant 1 mois.

## 4. LA GARANTIE VOL

### 4.1. LA GARANTIE VOL DU VÉHICULE

Au titre de la garantie Vol, nous prenons en charge dans la limite de la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert ou dans les conditions des garanties Valeur à Neuf et Valeur Majorée lorsque celles-ci sont acquises, les dommages consécutifs à la disparition totale du véhicule par :

- actes de violence à l'encontre du conducteur ou du gardien ;
- effraction du véhicule caractérisée par des traces matérielles, c'est à dire cumulativement :
  - l'effraction de l'habitacle ou du coffre,et
  - le forçage de la colonne de direction, la détérioration du faisceau de démarrage ou d'un système antivol en fonctionnement ;
- effraction d'un garage privatif, clos et verrouillé ;
- effraction électronique du véhicule, constatée et attestée par expertise, ayant permis aux auteurs de démarrer le moteur et au véhicule de se déplacer de façon autonome.

### 4.2. LA GARANTIE VOL ISOLÉ D'UN ÉLÉMENT DU VÉHICULE

Au titre de la garantie Vol d'un élément du véhicule, la fixation du montant des dommages se fait conformément à l'article 2.2 du Cahier Vie du Contrat. Dans le cadre de notre intervention pour le vol d'un élément du véhicule, nous prenons également en charge les détériorations du véhicule directement liées à ce vol.

#### 4.2.1. Vol d'un élément intérieur

Nous prenons en charge le vol des éléments intérieurs lorsqu'ils sont fixés au véhicule, même sans que le véhicule lui-même ne soit volé. Cette garantie intervient à condition que l'effraction de l'habitacle du véhicule soit dûment prouvée ou lorsque le vol est commis par effraction d'un garage privatif, clos et verrouillé.

#### 4.2.2. Vol d'un élément extérieur

Nous prenons en charge le vol des éléments extérieurs lorsqu'ils sont fixés au véhicule.

### 4.3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE

Outre la déclaration de sinistre visée à l'article 2.1.2. « Comment déclarer le sinistre ? » du cahier Vie du contrat du présent contrat,

vous devez :

- faire la déclaration aux autorités de police ou de gendarmerie du vol attesté par récépissé de dépôt de plainte qu'elles vous délivrent (cette déclaration doit être faite dans les plus brefs délais suivant la constatation du vol),
- apporter la preuve des circonstances dûment établies du vol,
- nous remettre toutes les clefs du véhicule qui vous ont été remises à l'achat et celles éventuellement commandées par vos soins, ultérieurement (à moins que le vol ne soit commis par effraction d'un garage privatif clos et verrouillé

dans lequel le véhicule est stationné ou par actes de violence caractérisés).

**À défaut, les mêmes sanctions que celles prévues à l'article 2.1.4 du Cahier Vie du Contrat sont applicables.**

## **4.4. LES VÉHICULES POUR LESQUELS UN SYSTÈME DE DÉTECTION « APRÈS VOL » EST EXIGÉ LORS DE LA SOUSCRIPTION DE LA GARANTIE VOL**

### **4.4.1. L'activation du système de détection « après vol »**

Dès que vous avez connaissance du vol, vous devez activer le système de détection dont est équipé votre véhicule.

**À défaut, le vol du véhicule n'est pas garanti.**

### **4.4.2. Vous avez souscrit l'option Assistance Tracking**

Vous disposez d'un délai de 15 jours à compter de la prise d'effet de la garantie vol pour équiper votre véhicule du marqueur permettant sa localisation.

À défaut, la garantie vol est suspendue de plein droit le 16<sup>e</sup> jour à zéro heure.

Sa remise en vigueur intervient à compter de la date de l'installation du marqueur.

### **4.4.3. Votre véhicule est protégé par un autre système de détection**

Si le véhicule nécessite un système de localisation à distance pour bénéficier de la garantie vol, vous devez produire au moment du sinistre tout justificatif démontrant que le véhicule bénéficie de la dite protection.

**À défaut, le vol du véhicule n'est pas garanti.**

## **4.5. LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT**

### **4.5.1. Véhicule volé et non retrouvé**

Nous garantissons le règlement de sa valeur de remplacement dans la limite de la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert, l'offre vous étant faite après un délai de 30 jours à compter de la déclaration du vol, à la condition que toutes les pièces justificatives soient en notre possession.

### **4.5.2. Véhicule volé et retrouvé avant notre offre de règlement**

Vous vous engagez à reprendre possession du véhicule et nous vous indemnisons les dommages que lui ont causés les voleurs dans la limite de la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert ou dans les conditions des garanties Valeur à Neuf et Valeur Majorée lorsque celles-ci sont acquises.

### **4.5.3. Véhicule volé et retrouvé après notre offre de règlement**

Nous devenons propriétaires du véhicule retrouvé.

**Hormis les cas de vol avec violence, ou les cas d'effraction d'un garage privatif, clos et verrouillé dans lequel le véhicule est stationné, s'il n'est pas constaté de traces matérielles d'effraction énoncées à l'article 4.1, la garantie vol ne vous est pas acquise. Vous êtes tenu de nous reverser les indemnités que nous vous avons versées. En contrepartie, vous reprenez possession du véhicule.**

## **4.6. LES DOMMAGES NON PRIS EN CHARGE**

**Outre les dommages visés aux articles 25 à 27, nous ne prenons pas en charge :**

- les vols :
  - par vos préposés pendant leur service, par votre

**conjoint (ou concubin ou pacsé), vos ascendants, vos descendants ou toutes autres personnes vivant à votre foyer, ou avec leur complicité,**

- **alors que les clés se trouvent sur le contact, dans, sur ou sous le véhicule**, à moins que le vol ne soit commis par effraction d'un garage privatif clos et verrouillé ou par actes de violence caractérisés,

- **les dommages résultant de vandalisme ;**
- **les dommages résultant d'un bris de glaces (application de l'article 7) ;**
- **les dommages résultant d'un incendie (application de l'article 6) ;**
- **votre préjudice :**
  - **lorsqu'une personne s'empare de votre véhicule en abusant de votre confiance,**
  - **résultant d'une escroquerie relative au paiement lors de la vente du véhicule.**

## **5. LA GARANTIE TENTATIVE DE VOL**

### **5.1. LA GARANTIE TENTATIVE DE VOL DU VÉHICULE**

Nous prenons en charge dans la limite de la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert ou dans les conditions des garanties Valeur à Neuf et Valeur Majorée lorsque celles-ci sont acquises, les dommages directement liés à une tentative de vol du véhicule, matérialisée par :

- l'effraction de l'habitacle ou du coffre, ou
- l'effraction d'un garage privatif, clos et verrouillé dans lequel le véhicule est stationné.

### **5.2. LA GARANTIE TENTATIVE DE VOL ISOLÉE D'UN ÉLÉMENT DU VÉHICULE**

Au titre de la garantie tentative de vol d'un élément du véhicule, la fixation du montant des dommages se fait conformément à l'article 2.2 du Cahier Vie du Contrat.

#### **5.2.1. D'un élément intérieur**

Nous prenons en charge les détériorations, de l'élément fixé au véhicule, directement liées à la tentative de vol. Cette garantie intervient à condition que l'effraction de l'habitacle du véhicule soit dûment prouvée ou lorsque la tentative de vol est commise par effraction d'un garage privatif, clos et verrouillé.

#### **5.2.2. D'un élément extérieur**

Nous prenons en charge les détériorations, de l'élément fixé au véhicule, directement liées à la tentative de vol, à **l'exception des roues.**

#### **5.2.3. Des roues seules**

Nous prenons en charge les détériorations des roues directement liées à la tentative de vol.

Dans le cadre de notre intervention pour tentative de vol d'un élément du véhicule, nous prenons en charge les dommages matériels au véhicule directement liés à cette tentative, en dehors des éléments eux-mêmes.

## **5.3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE**

Outre la déclaration de sinistre visée à l'article 2.1.2. « Comment déclarer le sinistre ? » du cahier Vie du contrat du présent contrat, vous devez :

- faire la déclaration aux autorités de police ou de gendarmerie de la tentative de vol attestée par récépissé de dépôt de plainte qu'elles vous délivrent (cette déclaration doit être faite dans les plus brefs délais suivant la constatation de la tentative de vol),
- apporter la preuve des circonstances dûment établies de la tentative de vol.

**À défaut, les mêmes sanctions que celles prévues à l'article 2.1.4 du Cahier Vie du Contrat sont applicables.**

## 5.4. LES LIMITES

Lorsque le coût du remplacement ou de la réparation est supérieur à la valeur de remplacement à dire d'expert du véhicule, le montant de l'indemnité est limité à cette dernière.

## 5.5. LES DOMMAGES NON PRIS EN CHARGE

**Outre les dommages visés aux articles 25 à 27, nous ne prenons pas en charge :**

- **les tentatives de vol commis :**
  - par vos préposés pendant leur service, par votre conjoint (ou concubin ou pacsé), vos ascendants, vos descendants ou toutes autres personnes vivant à votre foyer, ou avec leur complicité,
  - alors que les clés se trouvent sur le contact, dans, sur ou sous le véhicule, à moins que la tentative de vol ne soit commise par effraction d'un garage privatif clos et verrouillé ou par actes de violence caractérisés,
- les dommages résultant de vandalisme ;
- les dommages résultant d'un bris de glaces (application de l'article 7) ;
- les dommages résultant d'un incendie (application de l'article 6).

## 6. LA GARANTIE INCENDIE

### 6.1. LES DOMMAGES PRIS EN CHARGE

Au titre de la garantie Incendie, nous prenons en charge dans la limite de la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert ou dans les conditions des garanties Valeur à Neuf et Valeur Majorée lorsque celles-ci sont acquises :

- les dommages à votre véhicule en cas d'incendie par conflagration ou embrasement, de chute de la foudre, d'une explosion ;
- les frais de recharge d'extincteurs ayant servi à combattre ou éviter l'incendie de votre véhicule ;
- Les dommages d'incendie aux appareils et faisceaux électriques n'ayant pas pour origine l'usure, le défaut d'entretien, un branchement ou un montage défectueux ;
- L'incendie des seuls roues et pneumatiques de série.

### 6.2. LES LIMITES

Si des limites sont applicables, elles sont indiquées aux conditions particulières.

### 6.3. LES DOMMAGES NON PRIS EN CHARGE

**Outre les dommages visés aux articles 25 à 27, nous ne garantissons pas les dommages causés :**

- par accidents de fumeurs ;
- par un excès de chaleur sans embrasement ;
- par un incendie survenant à l'occasion d'un vol : les dispositions régissant la garantie Vol (article 4) sont seules applicables ;

- par un incendie survenant à l'occasion d'une Tentative de vol : les dispositions régissant la garantie Tentative de Vol (article 5) sont seules applicables.

## 7. LA GARANTIE BRIS DE GLACES

### 7.1. LES DOMMAGES PRIS EN CHARGE

Suite à un bris accidentel, nous prenons en charge le remplacement ou la réparation :

- du pare-brise et du rétroviseur intérieur ;
- des glaces latérales ou arrières ;
- des miroirs des rétroviseurs extérieurs ;
- des bulles latérales ou déflecteurs ;
- du toit ouvrant transparent et toit panoramique ouvrant ou fixe ;
- de tout dispositif d'éclairage ;
- des blocs rétroviseurs extérieurs.

### 7.2. LES LIMITES

Lorsque le coût du remplacement ou de la réparation est supérieur à la valeur de remplacement à dire d'expert du véhicule, le montant de l'indemnité est limité à cette dernière. Le remplacement se fait par une pièce identique ou de même caractéristique que celle d'origine sur le véhicule à sa sortie d'usine.

### 7.3. LES DOMMAGES NON PRIS EN CHARGE

**Outre les dommages visés aux articles 25 à 27, nous ne garantissons pas les dommages causés par le bris de glaces, aux autres éléments de votre véhicule.**

## 8. LA GARANTIE DOMMAGES TOUS ACCIDENTS

### 8.1. LES DOMMAGES PRIS EN CHARGE

Au titre de la garantie Dommages Tous Accidents, nous prenons en charge les dommages ci-dessous dans la limite de la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert ou dans les conditions des garanties Valeur à Neuf et Valeur Majorée lorsque celles-ci sont acquises.

#### 8.1.1. Les dommages accidentels

Tous dommages accidentels causés directement à votre véhicule dans les circonstances suivantes :

- soit un choc avec un autre véhicule ou un corps fixe ou mobile ;
- soit un versement sans collision préalable.

#### 8.1.2. Le vandalisme

Nous couvrons les préjudices résultant du vandalisme de tiers c'est-à-dire les actes de malveillance, dégradations volontaires (rayures, coups sur la carrosserie, sièges lacérés...), commis sans autre but que de détruire (l'effraction étant commise dans un autre but, elle n'est pas assimilée au vandalisme).

#### 8.1.3. Les seuls dommages aux roues et pneumatiques

Nous couvrons les dommages accidentels causés aux seuls roues et pneumatiques ainsi que les dommages causés par vandalisme.

Attention, un taux de vétusté est retenu sur les pneumatiques (éléments soumis à usure).

### 8.2. LES LIMITES

Si des limites sont applicables, elles sont indiquées aux conditions particulières.

## 8.3. LES DOMMAGES NON PRIS EN CHARGE

Outre les dommages visés aux articles 25 à 27, nous ne garantissons pas :

- les dommages résultant d'un bris de glaces (application de l'article 7) ;
- les dommages résultant d'un incendie (application de l'article 6) ;
- les dommages survenant à l'occasion d'un Vol (application de l'article 4) ou d'une Tentative de vol (application de l'article 5).

## 9. LA GARANTIE DES ÉQUIPEMENTS HORS SÉRIE

### 9.1. LES DOMMAGES PRIS EN CHARGE

Nous prenons en charge la réparation financière consécutive à la détérioration, la destruction ou la disparition des équipements hors série lorsque l'une des garanties Vol (dans les conditions fixées à l'article 4.2.1), Tentative de Vol (dans les conditions de l'article 5.2.1), Incendie, Attentats, Forces de la Nature, Catastrophes Naturelles, Catastrophes Technologiques ou Dommages Tous Accidents est acquise et mise en jeu, en extension de celle-ci.

### 9.2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Le règlement des dommages aux équipements hors série est limité au plafond indiqué aux conditions particulières.

En cas de vol des équipements hors série, le montant indiqué aux conditions particulières représente la limite d'intervention par année d'assurance.

L'estimation est basée sur :

- la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite ;
- ou, s'il est inférieur, le montant de leur réparation, vétusté déduite ;

sur présentation des justificatifs d'existence et de valeur.

### 9.3. LES DOMMAGES NON PRIS EN CHARGE

Outre les dommages visés aux articles 25 à 27, nous ne couvrons pas les transformations notables n'ayant pas fait l'objet d'une réception à titre isolé conformément à l'article R321-16 du Code de la route.

## 10. LA GARANTIE CONTENU PRIVÉ

Cette garantie est acquise si elle est expressément souscrite aux conditions particulières ou si elle apparaît comme acquise au Tableau des garanties.

### 10.1. LES DOMMAGES PRIS EN CHARGE

Nous prenons en charge la réparation financière consécutive à la détérioration, la destruction ou la disparition du contenu privé transporté dans le véhicule ou dans le coffre de toit fixé au véhicule lorsque l'une des garanties Vol (dans les conditions fixées à l'article 4.2.1), Tentative de Vol, Incendie, Attentats, Forces de la Nature, Catastrophes Naturelles, Catastrophes Technologiques ou Dommages Tous Accidents est acquise et mise en jeu, en extension de celle-ci.

### 10.2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Le règlement des dommages au contenu privé est limité au plafond indiqué aux conditions particulières.

En cas de vol du contenu privé, le montant indiqué représente la limite d'intervention par année d'assurance.

L'estimation est basée sur :

- la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite ;
- ou, s'il est inférieur, le montant de leur réparation, vétusté déduite ;

sur présentation des justificatifs d'existence et de valeur.

### 10.3. LES DOMMAGES NON PRIS EN CHARGE

Outre les dommages visés aux articles 25 à 27, nous ne couvrons pas :

- les véhicules terrestres à moteurs ;
- les animaux ;
- les espèces, billets de banque, titres et valeurs, moyens de paiement, objets de collection ou d'art, bijoux, tout objet dont la détention est illicite ainsi que tout matériel et toutes marchandises professionnels ;
- le contenu des caravanes et remorques.

## 11. LA GARANTIE FORCES DE LA NATURE

La garantie vous est acquise si elle est expressément souscrite aux conditions particulières et bénéficie des extensions attachées aux garanties dommages souscrites.

### 11.1. L'ÉTENDUE DE LA GARANTIE

Elle intervient dans les limites et conditions prévues à l'article 12 et lorsque le sinistre est provoqué :

- par la grêle, la tempête, une avalanche, un glissement de terrain ou une chute de pierre ;
- par la chute de neige de toitures d'immeubles ;
- par l'inondation.

L'indemnisation est plus rapide que par la mise en jeu de la garantie légale des Catastrophes Naturelles.

### 11.2. LES CONDITIONS DE GARANTIE

En l'absence de parution d'un Arrêté de Catastrophes Naturelles

Nous couvrons les dommages au véhicule dans la limite de la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert ou dans les conditions des garanties Valeur à Neuf et Valeur Majorée lorsque celles-ci sont acquises.

Vous gardez à votre charge la franchise de la garantie Catastrophes Naturelles (article 12).

En cas de parution d'un Arrêté de Catastrophes Naturelles

Si l'événement naturel, à l'origine des dommages subis par votre véhicule, fait l'objet d'un Arrêté de Catastrophes Naturelles durant l'instruction du dossier sinistre, votre indemnisation définitive s'effectue selon les dispositions légales et obligatoires de la garantie Catastrophes Naturelles reprises au paragraphe 12 ci-après, y compris en ce qui concerne l'application de la franchise légale.

## 12. LA GARANTIE CATASTROPHES NATURELLES

Nous garantissons les dommages matériels directs causés aux biens assurés, ayant eu pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel conformément aux dispositions des articles L. 125-1 et L. 125-2 du Code des assurances.

## 13. LA GARANTIE ATTENTATS

Nous garantissons les dommages matériels directs subis sur le territoire national, causés par un attentat ou un acte de terrorisme (tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code pénal) aux biens garantis par le contrat contre les dommages

d'incendie conformément aux dispositions de l'article L126-2 du Code des assurances.

## 14. LA GARANTIE CATASTROPHES TECHNOLOGIQUES

Nous garantissons les dommages matériels causés aux biens conformément aux dispositions des articles L128-1 à L128-3 du Code des assurances.

## 15. LA GARANTIE DES DOMMAGES CORPORELS DU CONDUCTEUR

### 15.1. ÉTENDUE DE LA GARANTIE

Cette garantie couvre les dommages corporels résultant d'un accident de la circulation dont vous-même, ou toute personne autorisée, pourriez être victime en conduisant le véhicule assuré.

### 15.2. EXTENSION DE GARANTIE : LA CONDUITE D'UN VÉHICULE LOUÉ OU EMPRUNTÉ

Nous couvrons également les dommages corporels que vous-même et tout conducteur désigné au contrat pourriez subir en conduisant un véhicule emprunté ou loué de la même catégorie (indiqué sur la carte verte) que celui que nous assurons.

La garantie intervient dans les conditions décrites aux articles 15.3 à 15.5 ci-dessous.

**Cependant, elle ne s'applique pas si le véhicule emprunté ou loué :**

- est votre propriété, ou celle de votre conjoint (ou concubin, ou pacsé), d'un conducteur désigné au contrat, ou de l'employeur du conducteur au moment de l'accident ;
- ou est assuré par un contrat comportant lui-même une garantie visant à couvrir les dommages corporels du conducteur.

### 15.3. MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

- La garantie intervient en faveur du conducteur fautif ou non. Lorsque le conducteur n'a pas commis de faute excluant son droit à indemnisation, une avance des sommes à récupérer auprès de tiers peut être consentie pour les seuls préjudices ne pouvant faire l'objet d'aucune indemnité ou prestation à quelque titre que ce soit, notamment de la part de l'employeur, d'organismes sociaux, de prévoyance, de retraite...

Les sommes dues par des tiers nous reviennent dans leur intégralité, dans la limite de l'avance que nous avons faite.

- En cas de blessures du conducteur, la garantie est mise en œuvre pour ses préjudices directs : les postes de préjudice pris en compte ainsi que leur évaluation sont déterminés sur la base du droit commun français, quel que soit le pays de survenance de l'accident.
- En cas de décès du conducteur, nous intervenons pour le préjudice direct des Proches : les Frais d'Obsèques (F.O.), les Pertes de Revenus des Proches (P.R.F) et le préjudice d'Affectation des Proches (P.A.F.)
- Le conducteur ou ses ayants droit doivent obligatoirement nous transmettre tous les documents, pièces justificatives ou renseignements nécessaires à la détermination de l'indemnisation dont le règlement intervient, sous forme de capital, après déduction des indemnités ou prestations perçues ou à percevoir par le conducteur ou ses ayants droit, à quelque

titre que ce soit notamment de la part de tiers, de l'employeur, d'organismes sociaux, de prévoyance, de retraite...

### 15.4. LIMITES DE GARANTIE

- La garantie est limitée au montant précisé aux conditions particulières de votre contrat.
- Le taux du Déficit Fonctionnel Permanent subsistant après consolidation des blessures est fixé par un médecin expert que nous désignons. En cas de désaccord avec ses conclusions, il est fait application des dispositions du paragraphe « Désaccords et litiges » de l'article 2.2 du cahier Vie du contrat.
- Dès lors que le taux de Déficit Fonctionnel Permanent (DFP) retenu est inférieur ou égal à 10 %, les postes de préjudices Déficit Fonctionnel Permanent (DFP), Pertes de gains Professionnels Futurs (PGPF), Incidence Professionnelle (IP) n'ouvrent droit à aucune indemnisation.
- Le montant de l'indemnité versée à titre d'indemnisation ou d'avance sur recours est réduit de 25 %, en cas d'inexistence ou de non-port de la ceinture de sécurité, sauf si la preuve est rapportée que les lésions subies sont sans relation avec cette inexistence ou ce non port.

### 15.5. LES DOMMAGES NON PRIS EN CHARGE

**Outre les dommages visés aux articles 28 à 30, nous ne prenons pas en charge les dommages corporels résultant d'actes de violence ou d'agression.**

## 16. LA GARANTIE DU VÉHICULE EN INSTANCE DE VENTE

La garantie vous est acquise si elle est expressément souscrite aux conditions particulières.

En cas d'avenant pour changement de véhicule, alors que celui précédemment assuré n'est pas encore vendu ou cédé, nous continuons à couvrir le véhicule remplacé et son conducteur autorisé :

- sans supplément de prime ;
- aux mêmes garanties que précédemment ;
- pour les seuls déplacements privés et les essais en vue de la vente.

Cette garantie ne saurait excéder une durée de 60 jours et cesse de plein droit à la date d'aliénation.

## 17. LA GARANTIE EN CAS DE TRANSFERT TEMPORAIRE SUR UN VÉHICULE DE REMPLACEMENT

En cas d'immobilisation du véhicule assuré suite à accident, panne, révision ou opération d'entretien ; les garanties du contrat sont transférées sur le véhicule qui vous est prêté (à condition qu'il puisse être conduit avec la même catégorie de permis que celle requise pour la conduite du véhicule immobilisé). Pour bénéficier de cette extension, vous devez nous communiquer au préalable les caractéristiques du véhicule prêté et les dates de début et fin de prêt. Sous cette réserve, les garanties souscrites sont maintenues pendant la période fixée, **à l'exclusion des garanties Panne Immobilisante et Panne Mécanique (article 19), Valeur Majorée (article 21) et Valeur à Neuf (article 20).**

Cette garantie ne saurait excéder une durée de 30 jours et cesse de plein droit dès récupération de votre véhicule.

Le véhicule remplacé continue à bénéficier de l'ensemble de ses garanties à condition qu'il ne soit pas en circulation et qu'il n'ait pas été confié à une personne en raison de sa fonction (article 28 alinéa 3).

## 18. LA GARANTIE EN CAS D'APPRENTISSAGE ANTICIPÉ DE LA CONDUITE

En cas d'utilisation du véhicule par un candidat au permis de conduire dans le cadre réglementaire de l'Apprentissage Anticipé à la Conduite (Conduite Accompagnée) et sous réserve de notre accord préalable, les garanties du contrat restent acquises :

- sans supplément de prime ;
- sans application des franchises Prêt de Volant à conducteur non désigné et Prêt de Volant à un conducteur non désigné titulaire d'un permis de moins de 3 ans en cas d'accident causé par le candidat ;
- si les dispositions réglementaires concernant l'accompagnateur et les conditions de circulation sont respectées.

## 19. LES GARANTIES PANNE IMMOBILISANTE ET PANNE MÉCANIQUE

Vous bénéficiez de l'une des garanties si elles sont expressément souscrites aux conditions particulières. La gestion de ces garanties est confiée à la société ACM Services.

### 19.1. LES CONDITIONS D'APPLICATION

#### 19.1.1. Pour la garantie Panne Immobilisante

La garantie est acquise à l'issue d'un délai de carence de 90 jours à compter de la prise d'effet de celle-ci, dès lors que :

- le véhicule est TOTALEMENT IMMOBILISÉ suite à une panne mécanique, électrique ou électronique, imprévisible et fortuite, non couverte par la garantie du Constructeur ;
- le véhicule a été remorqué par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE préalablement à toute intervention (02 43 80 20 80) ;
- Le véhicule affiche moins de 150 000 kilomètres au compteur ;
- Le véhicule a bénéficié d'un entretien conforme aux préconisations prévues par le constructeur, justifié par la production du carnet d'entretien ou des factures ;
- ACM Services a donné l'accord au réparateur sur la prise en charge financière des travaux couverts par la garantie.

Elle prend automatiquement fin à l'échéance principale qui suit le 7<sup>e</sup> anniversaire du véhicule.

La Panne Immobilisante est définie comme le dysfonctionnement d'une pièce ou d'un organe mécanique, électrique ou électronique du véhicule, par l'effet d'une cause interne au véhicule, à la suite ou au cours de son utilisation normale engendrant une incapacité totale du véhicule à rouler par ses propres moyens. **Les incidents et dysfonctionnements n'immobilisant pas totalement le véhicule ne sont pas garantis.**

Un accord préalable doit être sollicité par le réparateur auprès de notre plateau. **À défaut, l'intervention ne sera pas prise en charge.**

La garantie n'intervient pas pendant la durée de la garantie du constructeur ou d'une garantie offerte par un professionnel de l'automobile.

#### 19.1.2. Pour la garantie Panne Mécanique

La garantie est acquise à l'issue d'un délai de carence de 90 jours à compter de la prise d'effet de celle-ci, dès lors que :

- le véhicule affiche moins de 150 000 kilomètres au compteur ;
- le véhicule a bénéficié d'un entretien conforme aux préconisations prévues par le constructeur, justifié par la production du carnet d'entretien ou des factures ;
- le véhicule subit une panne imprévisible et fortuite ;
- ACM Services a donné l'accord au réparateur sur la prise en charge financière des travaux couverts par la garantie.

Elle prend automatiquement fin à l'échéance principale qui suit le 7<sup>e</sup> anniversaire du véhicule.

La Panne Mécanique est définie comme le dysfonctionnement d'une pièce ou d'un organe mécanique, électrique ou électronique du véhicule, par l'effet d'une cause interne au véhicule, à la suite ou au cours de son utilisation normale.

Un accord préalable doit être sollicité par le réparateur auprès de notre plateau. **À défaut, l'intervention ne sera pas prise en charge.**

La garantie n'intervient pas pendant la durée de la garantie du constructeur ou d'une garantie offerte par un professionnel de l'automobile.

### 19.2. L'ÉTENDUE DES GARANTIES

#### 19.2.1. Liste des pièces couvertes

Nous organisons et prenons en charge les frais de remise en état ou, le cas échéant, de remplacement des seules pièces énumérées ci-après et reconnues défectueuses.

##### Liste des seules pièces couvertes

- 1 - Moteur :** moteur et ses pièces internes (pistons, bielles, coussinets, vilebrequin, arbres à cames, poulies, joints d'étanchéité, soupapes...), culasse et joint de culasse, pompes (eau-huile-carburant), radiateur de refroidissement (eau, huile, échangeur), système d'injection, turbo compresseur, vanne EGR, module et bobines d'allumage.
- 2 - Transmission :** boîte de vitesses, roulements et moyeux de roues, transmission, commande de vitesses, convertisseur de couple, électrovannes de commande sur boîte de vitesse semi automatique, boîte de transfert, pont.
- 3 - Suspensions :** rotules de train, biellettes de barre anti roulis et barre anti roulis, bras de suspension, roulements, pivots de fusée.
- 4 - Direction :** direction, colonne de direction, volant de direction si pièces électriques en cause, pompes d'assistance hydraulique et électrique, calculateur de pompe électrique.
- 5 - Freinage :** maître cylindre, capteurs ABS et calculateur, étriers de frein, systèmes antiblocage et anti patinage des roues.
- 6 - Échappement :** catalyseur, collecteurs d'échappement filtre à particules, sonde lambda.
- 7 - Équipement électrique :** tous moteurs et actionneurs électriques, alternateur, démarreur, moto ventilateur, boîtiers électroniques, interrupteurs, faisceau électrique, fusibles, ceintures de sécurité et prétentionneurs, Airbag, système d'air conditionné et moteurs de condamnation centralisée.

#### 19.2.2. Les exclusions générales

**Sont exclues les pannes liées à :**

- un entretien du véhicule non conforme aux préconisations du constructeur ;

# Les garanties de votre contrat Auto Standing

- une malfaçon lors d'une intervention réalisée précédemment sur le véhicule (par un professionnel ou pas) ;
- un vice caché d'une des pièces du véhicule ;
- l'absence de carburant ou la présence d'eau dans le carburant ;
- l'utilisation d'un carburant et/ou d'un adjuvant non adéquat ;
- l'absence, l'excès ou l'insuffisance ou la non-conformité des différents fluides du véhicule ;
- au transport de matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes ;
- une utilisation anormale ou abusive du véhicule : surcharge, compétitions, rallyes, utilisation sur circuit privé, surrégimes, chantier, voies non goudronnées ;
- la négligence de l'assuré ;
- un dommage consécutif à une modification du véhicule non prévue par le constructeur ou à l'installation d'accessoires non d'origine constructeur ;
- des entrées d'eau ou d'air ;
- un non-respect des alertes délivrées par les instruments de bord et des recommandations énumérées dans le carnet d'utilisation et de garantie du constructeur ;
- une immobilisation du véhicule supérieure à 3 mois ;
- des pièces reconnues défectueuses avant la souscription de l'option ;
- l'usure normale des pièces du véhicule ;
- un essai ou les réparations effectuées par le réparateur ;
- un dommage occasionné par les rongeurs ;
- des dommages relevant de la garantie légale et conventionnelle du constructeur ou d'éventuelles extensions souscrites par l'assuré ;
- l'un des événements suivants : accident, choc, projection de corps étrangers, incendie, tentative de vol, vandalisme, acte volontaire, émeute, attentat, guerre civile ou étrangère, intempérie, forces de la nature, catastrophes naturelles ;
- l'aggravation d'un dommage par persistance d'utilisation ;
- la rupture de la courroie de distribution et ses conséquences aux autres organes ;
- au blocage du frein électrique de stationnement ;
- la régénération des filtres à particules, forcée ou dans le cadre de l'entretien prévu par le constructeur ;
- les pannes antérieures ou dont les causes sont manifestement antérieures à la souscription de la garantie.

Sont également exclus :

- le remplacement :
  - des serrures et du verrou de blocage (neiman) ;
  - des plaquettes, des disques, des mâchoires et des tambours de frein ;
  - du disque, du plateau mobile et de la butée d'embrayage ;
  - du tableau de bord du véhicule ;
- les dommages indirects tels que privation de jouissance, frais de gardiennage ou de location, dépréciation du véhicule ;
- les dommages survenus au cours de l'utilisation du véhicule sur circuit privé.

## 19.2.3. Le règlement des interventions

La prise en charge de la réparation comprend :

- les seules pièces défectueuses et énumérées à l'article 19.2.1, hors ingrédients (huiles, eau, liquides...), petites fournitures, consommables et éléments inhérents à l'entretien du véhicule ;
- la main-d'œuvre nécessaire pour changer les pièces couvertes.

Il est appliqué l'abattement suivant sur les pièces couvertes (hors main-d'œuvre) selon le kilométrage relevé au jour de la panne :

de 0 à 50 000 km	de 50 001 à 80 000 km	de 80 001 à 100 000 km	de 100 001 à 120 000 km	de 120 001 à 150 000 km
0 %	20 %	30 %	40 %	50 %

Le règlement est effectué, autant que possible, directement en faveur du réparateur. Toutefois, lors des pannes survenant à l'étranger, le client devra faire l'avance des fonds et nous adresser la facture pour remboursement selon les modalités de prise en charge de la garantie.

Dans tous les cas, si le montant des réparations dues au titre de la présente garantie est supérieur ou égal à la valeur du véhicule au jour de la panne, l'indemnité versée sera plafonnée :

- à la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert si l'assuré fait réparer ;
- à la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert diminuée de la valeur résiduelle si l'assuré ne fait pas réparer.

## 20. LA VALEUR A NEUF

Cette garantie vous est acquise si elle est expressément souscrite aux conditions particulières et pour la durée indiquée dans celles-ci.

Elle couvre le remplacement de votre véhicule selon les modalités exposées ci-après.

### 20.1. LES CONDITIONS D'INTERVENTION DE LA GARANTIE VALEUR À NEUF

Le souscripteur ou l'un des conducteurs désignés doit être le propriétaire du véhicule assuré ou le titulaire du contrat de crédit bail ou de location longue durée dont fait l'objet le véhicule assuré.

La garantie intervient lorsque le véhicule est économiquement irréparable et que l'une des garanties suivantes de votre contrat automobile est acquise et mise en jeu suite à un sinistre : Dommages Tous Accidents, Incendie, Forces de la Nature, Catastrophes Naturelles, Catastrophes Technologiques, Attentats.

En cas de sinistre mettant en jeu la garantie Vol :

- si le véhicule est retrouvé dans un délai de 30 jours après la date de déclaration du vol et qu'il est économiquement irréparable, vous bénéficiez de la garantie Valeur à Neuf ;
- si le véhicule n'est pas retrouvé dans un délai de 30 jours après la date de déclaration du vol vous ne bénéficiez pas de la garantie Valeur à Neuf.

Nous indemnisons au titre de la valeur majorée telle que définie à l'article 21.

# Les garanties de votre contrat Auto Standing

## Notre engagement financier

Le véhicule accidenté est toujours commercialisé en France au jour de la mise en jeu de la garantie.	Nous intervenons dans la limite du prix auquel nous pouvons nous-mêmes négocier l'achat de ce véhicule neuf, frais de certificat d'immatriculation compris (diminués de la taxe additionnelle pour les véhicules polluants).
le véhicule accidenté n'est plus commercialisé en France au jour de la mise en jeu de la garantie	<ul style="list-style-type: none"><li>Vous produisez l'original de la facture de ce véhicule acheté neuf :<ul style="list-style-type: none"><li>- nous intervenons à hauteur du prix effectivement payé pour ce véhicule, frais de certificat d'immatriculation compris (diminués de la taxe additionnelle pour les véhicules polluants), déduction faite des remises obtenues.</li></ul></li><li>À défaut de production de cette facture notre règlement est limité :<ul style="list-style-type: none"><li>- à la valeur catalogue dudit véhicule commercialisé en France au jour de sa première mise en circulation, déduction faite d'un forfait de 12 %, frais de certificat d'immatriculation compris (diminués de la taxe additionnelle pour les véhicules polluants) ;</li><li>- au prix auquel nous pourrions nous même négocier l'achat d'un véhicule neuf équivalent lorsque le véhicule sinistré provient d'un marché autre que français, y compris les frais de certificat d'immatriculation (diminués de la taxe additionnelle pour les véhicules polluants).</li></ul></li></ul>
ou	
Le véhicule provient d'un marché autre que le marché français	

Attention : s'il est fait mention aux conditions particulières d'une valeur d'assurance pour votre véhicule, nous intervenons jusqu'à concurrence du montant indiqué.

Et si vous conservez l'épave du véhicule sinistré, sa valeur résiduelle est déduite de notre règlement.

## Notre engagement de service

Vous bénéficiez de cette prestation lorsqu'elle est expressément mentionnée aux conditions particulières.

- Avec votre accord (\*), nous effectuons les démarches pour vous mettre à disposition un véhicule neuf identique, de mêmes caractéristiques et mêmes options à l'achat que le véhicule sinistré s'il est toujours commercialisé en France au jour de la mise en jeu de la garantie, ou un véhicule neuf différent dans la limite de nos engagements financiers ci-dessus.

(\*): Toutefois, un accord du créancier est en plus nécessaire si le véhicule sinistré fait l'objet d'un gage inscrit en Préfecture ou d'une opposition de la part d'un organisme de crédit.

- Lorsque vous achetez vous-même un véhicule neuf ou d'occasion ou que vous ne remplacez pas le véhicule sinistré ou si votre créancier ne donne pas son accord pour ce remplacement, nous intervenons sur la base de nos engagements financiers ci-dessus.

## 20.2. LES DOMMAGES NON PRIS EN CHARGE

Outre les dommages visés aux articles 25 à 27, nous n'accordons pas la garantie Valeur à Neuf :

- aux véhicules ayant subi des transformations ;
- aux remorques et caravanes même attelées.

## 21. LA VALEUR MAJORÉE

La garantie est acquise si elle est expressément souscrite aux conditions particulières.

Elle intervient lorsque l'une des garanties de votre contrat automobile est acquise et mise en jeu suite à un sinistre Vol, Tentative de Vol, Incendie, Dommage Tous Accidents, Forces de la Nature, Catastrophes Naturelles, Catastrophes Technologiques ou Attentats et qu'au jour du sinistre, le véhicule est déclaré économiquement irréparable.

### 21.1. LE CALCUL DE L'INDEMNITE

En fonction de la date d'acquisition et de la date de mise en circulation, nous remboursons votre véhicule à hauteur de sa Valeur de Remplacement à Dire d'Expert majorée des pourcentages ci-dessous, dans la limite du prix d'achat du véhicule (remises et taxe additionnelle pour les véhicules polluants déduites), tel qu'indiqué sur la facture d'achat ou justifié par tous moyens.

De l'indemnité ainsi calculée, nous déduisons la valeur résiduelle du véhicule (valeur de l'épave) et les éventuelles franchises.

Votre véhicule est mis en circulation depuis	Le véhicule est acquis par le souscripteur ou l'un des conducteurs désignés depuis	
	Moins de 12 mois	Plus de 12 mois
Moins de 24 mois	+ 5 %	+ 10 %
24 mois et plus	+ 10 %	+ 20 %

Attention : dans le cas où vous décidez de conserver votre véhicule et de le faire réparer, le remboursement se limitera au montant des réparations, à hauteur de la facture présentée, sans pouvoir excéder la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert majorée tel qu'indiqué dans le tableau ci-avant.

### 21.2. LES DOMMAGES NON PRIS EN CHARGE

Outre les dommages visés aux articles 25 à 27, nous ne garantissons pas les dommages causés aux remorques et caravanes même attelées.

## 22. LA VALEUR D'ASSURANCE

S'il est fait mention aux conditions particulières d'une valeur d'assurance pour votre véhicule, nous intervenons jusqu'à concurrence du montant indiqué, dans la limite de la valeur de remplacement à dire d'expert, si celle-ci est inférieure.

Il s'agit de la valeur limite pour laquelle vous choisissez d'assurer votre véhicule.

## 23. LA GARANTIE PERTE FINANCIÈRE

Cette garantie vous est acquise si elle est expressément souscrite aux conditions particulières.

Elle a pour objet de vous permettre d'effacer la dette financière en cas de perte totale du véhicule dans les conditions et limites définies ci-après, pour vous permettre d'acquies rapidement un véhicule de remplacement en cas de perte totale du véhicule.

### 23.1. LES CONDITIONS D'INTERVENTION DE LA GARANTIE

Le souscripteur ou l'un des conducteurs désignés doit être le titulaire du contrat de crédit-bail ou de location longue durée dont fait l'objet le véhicule assuré.

La garantie intervient lorsque le véhicule est économiquement irréparable et que l'une des garanties suivantes de votre contrat automobile est acquise et mise en jeu suite à un sinistre : Dommages Tous Accidents, Vol, Incendie, Forces de la Nature, Catastrophes Naturelles, Catastrophes Technologiques, Attentats.

## 23.2. LE MONTANT DE L'INDEMNITÉ

Encours financier : montants des loyers restant dus, à **l'exclusion des loyers reportés ou impayés.**

Nous prenons en charge la différence entre l'encours financier et la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert (ou la Valeur d'Assurance si celle-ci est inférieure).

## 23.3. LES EXCLUSIONS

**Ne sont pas garantis :**

- les remorques et caravanes même attelées ;
- les véhicules destinés exclusivement à la location ou sous-location de courte durée ;

**Outre les dommages visés aux articles 25 à 27, sont exclus les sinistres:**

- résultant d'un vol commis par vos préposés pendant leur service, votre conjoint, vos ascendants, descendants ou tout autre personne vivant sous votre toit ou avec leur complicité ;
- provenant directement ou indirectement de mise sous séquestre, saisie ou destruction en vertu du règlement des douanes, destruction, confiscation ou réquisition des autorités civiles ou militaires ;
- résultant d'une exploitation non conforme aux normes du constructeur ;
- dus à un défaut d'entretien, à l'usure normale, à la corrosion, à l'oxydation, à la vétusté ou à un vice propre ;
- relevant des garanties légales ou contractuelles dont le propriétaire peut se prévaloir auprès des constructeurs, vendeurs, monteurs ou réparateurs. Toutefois la garantie reste acquise si ceux-ci déclinent leur garantie. Dans ce cas, nous nous réservons toute possibilité de recours à leur encontre.

## 24. LA CONVENTION AUTOMOBILE CLUB

L'option Automobile Club, si elle est expressément souscrite aux conditions particulières, comprend les garanties suivantes :

- le Conseil Juridique Automobile ;
- la Protection Juridique pour le véhicule ;
- la prise en charge d'un stage de récupération de points pour le(s) conducteur(s) désigné(s) ;
- la prise en charge des frais de rapatriement du ou des conducteur désigné(s) et la sécurisation du véhicule en cas de retrait immédiat du permis.

Vous recevez une carte de membre donnant accès aux services et avantages suivants :

- conseils pratiques, techniques et juridiques pour toutes les questions touchant l'automobile, la mobilité, les déplacements ;
- réductions diverses :
  - contrôle technique,
  - chez des partenaires du monde automobile (garages, pièces autos...),

- auprès de l'agence de voyages de l'Automobile Club,
- dans des hôtels,
- chez des loueurs de voitures,
- pour des stages de sécurité routière ;
- accès à la vie du Club (actions conviviales, réservations billets Grand Prix de F1...) ;
- accès aux prix préférentiels de la Boutique du Club.

L'ensemble de ces services est géré par L'Automobile Club, conformément aux limites et dispositions figurant dans le fascicule « Guide de l'adhérent » qui vous sera adressé par leurs soins.

Pour toutes informations et demandes de prestations, vous disposez du numéro d'appel suivant :

**0 821 74 11 11**

Service 0,12 € / min  
+ prix appel

# Les dommages non pris en charge dans les différentes garanties

Outre les exclusions propres à chaque garantie, sont exclus les dommages suivants :

## 25. LES EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES (ARTICLES 1 À 24)

Nous ne prenons pas en charge les dommages causés :

- intentionnellement par vous, le propriétaire ou toute personne ayant la garde ou la conduite du véhicule, ou avec leur complicité à l'exception des dommages causés par des personnes dont ils sont civilement responsables en raison de l'article 1242 du Code civil ;
- lors de guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, sous réserve des dispositions de la garantie Attentats (article 13) ;
- Lorsque le véhicule est confié à un professionnel de la réparation, de la vente ou du contrôle de l'automobile en raison de sa fonction.

Ces dommages sont pris en charge par la garantie Responsabilité Civile qu'il est tenu de souscrire.

- les dommages ou leur aggravation s'ils sont causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par tout autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire.

## 26. LES EXCLUSIONS APPLICABLES AUX GARANTIES DOMMAGES AU VÉHICULE ET À SON CONDUCTEUR OU SES AYANTS DROIT (ARTICLES 2 À 24)

Nous ne prenons pas en charge les dommages causés :

- par la vétusté ou un vice propre du véhicule, sauf l'extension de l'article 1.3.4 ;
- alors que votre véhicule a subi une ou plusieurs modifications en vue d'augmenter sa puissance, sa vitesse ou sa cylindrée ;
- au cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais préparatoires ainsi que ceux survenus lors de l'utilisation du véhicule sur un circuit fermé ;
- par les matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes, y compris les sources de rayonnements ionisants, sauf l'approvisionnement de carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur. La garantie reste acquise si vous ne transportez pas plus de 500 kg ou 600 litres d'huiles, d'essences minérales ou de produits similaires ;
- alors que le conducteur de votre véhicule au moment du sinistre :
  - en a pris possession à votre insu, sauf mise en jeu de la garantie vol,
  - n'est pas titulaire des permis, certificats ou brevets en état de validité, exigés par la réglementation en vigueur pour la conduite du véhicule, ou son utilisation en tant qu'outil, ou quand il ne respecte pas les conditions restrictives de validité portées sur ces documents,
  - n'a pas l'âge requis pour la conduite de votre véhicule,

- se trouve sous l'empire d'un état alcoolique susceptible d'être sanctionné pénalement (articles L234-1 et R234-1 du Code de la route) ou a fait usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants (article L235-1 du Code de la route),
- a refusé de se soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de l'état alcoolique ou au dépistage de l'usage de stupéfiants (article L234-8 et 235-1 du Code de la route),
- s'est rendu coupable d'un délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer.

## 27. LES EXCLUSIONS APPLICABLES AUX GARANTIES DOMMAGES AU VÉHICULE (ARTICLES 2 À 14 ET 16 À 24)

Nous ne prenons pas en charge :

- les dommages indirects tels que privation de jouissance, frais de gardiennage ou de location, dépréciation du véhicule ;
- les dommages et vols subis par les marchandises, objets, effets personnels et équipements non fixes se trouvant dans ou sur le véhicule, sauf s'il est fait mention aux conditions particulières que vous bénéficiez de la garantie Contenu Privé (article 10) ;
- les dommages et vols subis par les équipements hors série, sauf s'il est fait mention aux conditions particulières que vous bénéficiez de la garantie ;
- les dommages ou l'aggravation des dommages causés au véhicule rendu dangereux ou inapte à circuler suite à un sinistre.

## I. L'ASSISTANCE AUX PERSONNES (AVEC OU SANS VÉHICULE)

### 1. LES BÉNÉFICIAIRES SONT MALADES OU BLESSÉS

#### 1.1. Le transport sanitaire en France métropolitaine, ou le rapatriement de l'étranger

- Si l'état du bénéficiaire le permet et le justifie, l'Assisteur prend en charge son transport par le plus approprié des moyens suivants, selon la gravité du cas et sous surveillance médicale si nécessaire :
  - avion sanitaire spécial ;
  - avion des lignes régulières, train, wagon-lit, bateau, ambulance ;

jusqu'au service hospitalier le mieux adapté, proche du domicile en France métropolitaine.

Pour les pays autres qu'européens ou riverains de la Méditerranée (y compris les Canaries), le rapatriement sanitaire ne peut être effectué que par avion des lignes régulières, avec aménagement spécial s'il y a lieu.

- Si l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, l'Assisteur prend en charge le transport jusqu'au domicile.
- Si l'hospitalisation n'a pu se faire dans un établissement proche du domicile et lorsque l'état de santé du bénéficiaire le permet, l'Assisteur prend en charge le transport de cet hôpital au domicile.

L'Assisteur ne pourra, en aucun cas, se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais :

- d'évacuation sur piste de ski à concurrence de 153 euros TTC, **frais de recherches exclus**, sans que la franchise de 50 km ne soit prise en compte ;
- de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués des soins appropriés en cas de blessure légère ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.

#### 1.2. L'accompagnement lors du transport sanitaire ou du rapatriement

Si le bénéficiaire est transporté dans les conditions définies à l'article 1.1. et si son état le justifie, l'Assisteur prend en charge, après avis du médecin mandaté par l'Assisteur, le voyage d'une personne également bénéficiaire, se trouvant sur place pour lui permettre de l'accompagner.

#### 1.3. La présence auprès du bénéficiaire hospitalisé

- Si le bénéficiaire est hospitalisé et que son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, l'Assisteur prend en charge le séjour à l'hôtel (article 14.3.) d'un membre de la famille ou d'une personne désignée par le bénéficiaire se trouvant déjà sur place pour rester à son chevet. L'Assisteur prend également en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.
- Si l'hospitalisation du bénéficiaire sur place doit dépasser dix jours et que personne ne reste à son chevet, l'Assisteur met

à disposition d'un membre de sa famille ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, un billet aller et retour (article 14.2.), afin de se rendre auprès de lui, ceci uniquement au départ de France métropolitaine. Le séjour à l'hôtel (article 14.3.) est également pris en charge.

#### 1.4. La prolongation de séjour à l'hôtel, en France ou à l'étranger

- Si l'état du bénéficiaire ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et qu'il ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue, l'Assisteur prend en charge, s'il y a lieu, ses frais de prolongation de séjour à l'hôtel (article 14.3.), ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet.
- Lorsque l'état de santé du bénéficiaire le permet et s'il ne peut rentrer par les moyens initialement prévus, l'Assisteur prend en charge son retour (article 14.2.) et éventuellement celui de la personne qui est restée près de lui.

#### 1.5. La prise en charge complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, engagés à l'étranger

- Si de tels frais sont engagés à la suite d'un accident ou d'une maladie, survenant pendant la durée de validité du contrat, l'Assisteur les prend en charge, en complément des remboursements obtenus par le bénéficiaire ou ses ayants droit auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance auquel il est affilié. La prise en charge est de 75 000 euros TTC maximum par bénéficiaire.
- En cas d'hospitalisation onéreuse pour une maladie ou un accident, l'Assisteur peut faire l'avance du montant nécessaire au paiement de ces frais, dans la limite de 75 000 euros TTC.

Le bénéficiaire ou ses ayants droit s'engagent alors à effectuer toutes les démarches nécessaires pour en obtenir le remboursement auprès des organismes auxquels ils sont affiliés et à reverser immédiatement toute somme perçue à ce titre à l'Assisteur.

Dans tous les cas, il n'est pas effectué de remboursement de moins de 50 euros TTC par dossier.

#### Exclusions

Ne donnent pas lieu à prise en charge :

- les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation :
  - consécutifs à un accident survenu avant la souscription de la garantie,
  - occasionnés par le diagnostic ou le traitement d'un état pathologique, physiologique ou psychique déjà connu avant la souscription de la garantie, à moins d'une complication nette et imprévisible ;
- les indemnités de quelque nature qu'elles soient ;
- les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres ;
- les frais de soins dentaires supérieurs à 45 euros TTC ;
- les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident survenu en France ou à l'étranger ;
- les frais de cure thermale, de séjour en maison de repos et de rééducation.

## 1.6. L'envoi de médicaments

Si le bénéficiaire ne dispose plus, suite à un événement imprévisible, des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours et qu'il lui est impossible de s'en procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent, l'Assisteur prend toutes les mesures en son pouvoir pour en assurer la recherche et l'envoi.

**Le coût de ces médicaments reste, dans tous les cas, à la charge du bénéficiaire, ainsi que les éventuels frais de douane.**

## 1.7. L'aide au retour à la vie professionnelle des accidentés

Quand le bénéficiaire est âgé d'au moins 20 ans et que suite à un accident :

- il a un arrêt de travail de plus de 2 mois ; et il n'est plus physiquement en mesure de reprendre définitivement, tout ou en partie, son activité professionnelle.

Dès que le médecin le juge médicalement apte à reprendre une activité professionnelle, l'Assisteur lui propose de l'aider à :

- faire le point sur sa situation personnelle et professionnelle ;
- ré-évaluer une nouvelle vie professionnelle, si besoin est, en lui apportant l'accompagnement d'un psychologue de son réseau.

Cette prestation ne se substitue pas aux prestations des organismes et associations institutionnels. Aucune démarche matérielle ne sera effectuée par l'Assisteur auprès de ces organismes et associations ou auprès de toute institution ou administration dont relève le bénéficiaire.

En outre, la responsabilité de l'Assisteur ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte, par le bénéficiaire, du ou des renseignement(s) communiqué(s).

Cette prestation est acquise au bénéficiaire dans les 24 mois suivant le premier jour d'arrêt de travail et il peut y accéder par un simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00.

L'intervention du psychologue est soumise à l'avis du médecin de l'Assisteur et est prise en charge dans la limite de 12 heures maximum pendant 3 mois.

### Exclusions

**Ne donnent pas lieu à prise en charge les situations suivantes :**

- **en cas de maladie chronique psychique lourde ou de maladie psychologique antérieurement avérée / constituée ou en cours de traitement, si celle-ci ne permet pas au médecin traitant de considérer le bénéficiaire comme psychologiquement apte à suivre la prestation ;**
- **en cas d'états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool ;**
- **en cas d'états résultant d'une tentative de suicide.**

## 2. EN CAS DE DÉCÈS

### 2.1. Le rapatriement ou le transport de corps

L'Assisteur assure le transport du corps du bénéficiaire depuis le lieu du décès, en France ou à l'étranger, jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine et prend en charge les frais annexes nécessaires au transport du corps, dont le coût

d'un cercueil du modèle le plus simple permettant le transport.

**Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine sont à la charge des familles.**

L'Assisteur prend également en charge le retour (article 14.2.), jusqu'au lieu d'inhumation, des autres bénéficiaires se trouvant sur le lieu du décès, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

Dans les cas où des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur le lieu du décès, il sera mis à disposition d'un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant, frère ou sœur) si l'un d'eux n'est pas déjà sur les lieux, un billet de transport (article 14.2.), pour se rendre de son domicile en France jusqu'au lieu d'inhumation.

Le séjour à l'hôtel de cette personne (article 14.3.) est également pris en charge.

### 2.2. Le retour prématuré pour permettre au bénéficiaire de se rendre aux obsèques d'un proche

Si le bénéficiaire doit interrompre son séjour, en France ou à l'étranger, en raison du décès de son conjoint, concubin ou pacsé, d'un ascendant ou descendant, d'un frère ou d'une sœur, d'un beau-père ou d'une belle-mère, d'un gendre ou d'une belle-fille, d'un beau-frère ou d'une belle-sœur, l'Assisteur met à sa disposition et prend en charge le transport (article 3.1.2.) :

- pour rejoindre, depuis le lieu du séjour, son domicile ou le lieu d'inhumation en France métropolitaine ;
- et pour revenir à son lieu de séjour si cela s'avère indispensable pour permettre le retour du véhicule ou des autres personnes bénéficiaires par les moyens initialement prévus.

## 3. LES AUTRES ASSISTANCES AUX PERSONNES

### 3.1. Le retour des enfants de moins de 15 ans

Le retour jusqu'au domicile du bénéficiaire ou d'un membre de sa famille est garanti si, à la suite de la prestation d'une ou de plusieurs des assistances énoncées aux articles 1 et 2, personne n'est en mesure de s'occuper des enfants bénéficiaires de moins de 15 ans restés sur place.

### 3.2. Le rapatriement ou le transport des autres bénéficiaires

Si la prestation d'une des assistances énoncées aux articles 1 et 2 empêche les autres bénéficiaires de rejoindre leur domicile en France métropolitaine par les moyens initialement prévus, l'Assisteur prend en charge leur retour (article 14.2.).

Les cas cités à l'article 4.2. ne sont toutefois pas couverts.

## 4. LES CONDITIONS APPLICABLES AUX INTERVENTIONS LIÉES À L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

### 4.1. La décision d'assistance

#### IMPORTANT

**Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du bénéficiaire.**

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

Les médecins de l'Assisteur se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec le médecin traitant du bénéficiaire afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées.

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

Le transport par avion est subordonné à l'obtention des autorisations accordées par la compagnie aérienne. L'Assisteur ne saurait être tenue responsable d'un retard ou d'un empêchement dans l'exécution des prestations énoncées à l'article 1.1 du fait de toute restriction d'une compagnie aérienne.

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...

Si le bénéficiaire refuse de suivre les décisions prises par le service médical de l'Assisteur, il décharge l'Assisteur de toute responsabilité relative aux conséquences d'une telle initiative et perd tout droit à prestation.

L'Assisteur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

#### 4.2. Exclusions : ne donnent pas lieu à intervention ou prise en charge

- les états de grossesse, sauf complication imprévisible et, dans tous les cas, à partir de la 36<sup>e</sup> semaine de grossesse ;
- les convalescences et les affections en cours de traitement et non encore consolidées ;
- les rechutes de maladies antérieurement constituées comportant un risque d'aggravation brutale connu du bénéficiaire au moment de son départ ;
- les maladies mentales ;
- les conséquences de tentative de suicide ;
- les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool ;
- les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;
- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- et les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents ;

qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où séjourne le bénéficiaire ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire.

## 5. L'ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER

### 5.1. Le paiement d'honoraires

La garantie intervient à concurrence de 3 000 euros TTC pour les honoraires des représentants judiciaires auxquels le bénéficiaire pourrait faire appel, si le bénéficiaire est poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays étranger dans lequel il se trouve ou a séjourné.

### 5.2. L'avance de la caution pénale

Si le bénéficiaire est astreint par les autorités au versement d'une caution pénale suite à une infraction involontaire à la législation du pays dans lequel il se trouve, l'Assisteur en fait l'avance à concurrence de 15 000 euros TTC.

Il s'engage à restituer à l'Assisteur cette avance dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement. Si la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à l'Assisteur.

## II. L'ASSISTANCE AU VÉHICULE BÉNÉFICIAIRE ET À SES PASSAGERS BÉNÉFICIAIRES

### 6. LE VÉHICULE EST IMMOBILISÉ À LA SUITE D'UNE PANNE, D'UN ACCIDENT, D'UNE TENTATIVE DE VOL, DE VANDALISME OU D'UN INCENDIE

#### 6.1. Le remorquage en France métropolitaine et à l'étranger

L'Assisteur organise et prend en charge l'intervention d'un dépanneur et si le dépannage sur place n'a pu être effectué, le remorquage depuis le lieu d'immobilisation jusqu'au garage le plus proche dans les conditions suivantes :

- **Assistance Plus** : les frais, y compris ceux de levage et grutage, sont pris en charge jusqu'à un maximum de 153 euros TTC. Si l'intervention est effectuée de nuit, le week-end, un jour férié ou sur autoroute, ces frais sont pris en charge jusqu'à un maximum de 250 euros TTC,
- **Assistance Standing** : sans limitation de prise en charge.

#### 6.2. L'envoi des pièces détachées en France métropolitaine et à l'étranger en cas d'accident ou de panne

La garantie intervient pour :

- l'envoi par le moyen de transport régulier le plus rapide des pièces détachées indispensables à la remise en état de marche du véhicule du bénéficiaire. L'Assisteur fait, dans ce cas, l'avance du prix de ces pièces que le bénéficiaire s'engage à rembourser dès présentation de la facture par l'Assisteur. Toutefois, lorsque la commande enregistrée dépasse 800 euros TTC, il peut être demandé au bénéficiaire le paiement préalable de ces pièces. La responsabilité de l'Assisteur ne saurait être recherchée en cas d'indisponibilité des pièces détachées en France métropolitaine ;

# La convention d'assistance

- la prise en charge des frais de transport du bénéficiaire dans la limite du prix du billet aller-retour en train de 1<sup>re</sup> classe si, pour des raisons de rapidité de livraison à l'étranger, les pièces sont acheminées jusqu'à l'aéroport douanier le plus proche de son lieu de séjour et qu'il s'y rende pour les retirer. Les éventuels droits de douane restent à la charge du bénéficiaire.

## 6.3. Le véhicule de remplacement

Cette prestation doit être demandée au plus tard dans les 45 jours suivant l'événement garanti.

L'Assisteur doit avoir organisé le remorquage préalable (sauf événements sur autoroutes et voies concédées).

Il s'agit d'un véhicule de location, mis à la disposition du conducteur pendant l'immobilisation du véhicule bénéficiaire, dans les conditions de l'article 12.3. de la présente Convention. Il est à prendre et à rendre dans la même agence dont les coordonnées seront indiquées par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

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

Le véhicule de remplacement est mis à disposition pour des durées variant selon la nature de l'intervention (Panne, Accident, Incendie, Vol) et selon l'Assistance mise en jeu, sans pouvoir excéder 30 jours.

(Cf. tableau ci-dessous)

Nature de l'intervention	Assistance Plus	Assistance Standing
<b>Vol</b>	8 jours (1) (2) (3)	30 jours (y compris si l'option Tracking a été souscrite ou si la garantie Valeur à Neuf est mise en œuvre). (1)
<b>Accident- Incendie – Tentative de vol avec dégradation</b>	8 jours (1) (2)	15 jours (1) (2)
<b>Panne</b>	5 jours (1)	8 jours (1)
<b>Catégorie du véhicule de remplacement</b>	B	Équivalente (limitée à D)

(1) Toutes ces durées sont des maximums et correspondent à des jours consécutifs.

(2) Portés à 30 jours consécutifs maximum si la garantie Valeur à Neuf est mise en œuvre.

(3) Portés à 30 jours consécutifs maximum si l'option Tracking a été souscrite.

### 6.3.1. En cas d'accident ou d'incendie ou de Tentative de vol avec dégradation, survenu en France métropolitaine

L'Assisteur organise et prend en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie B en kilométrage illimité, selon la durée maximum définie à l'article 6.3. de la présente Convention d'assistance.

La durée du prêt est fonction de la durée d'immobilisation. La durée sera attestée par le professionnel ou l'expert.

Dans le cas où le véhicule serait déclaré épave, la durée maximum pourra être retenue.

### 6.3.2. En cas de panne survenue en France métropolitaine

L'Assisteur organise et prend en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement, en kilométrage illimité, pour la durée des réparations, dans la limite maximum précisée à l'article 6.3. de la présente Convention d'assistance, et à condition que les travaux de réparation consécutifs à la panne nécessitent plus de 3 heures de main-d'œuvre ou plus de 24 heures d'immobilisation.

### 6.3.3. En cas d'accident, d'incendie de tentative de vol avec dégradation ou de panne, survenu à l'étranger

La prestation est accordée dans les mêmes conditions qu'à l'article 6.3.1. ou 6.3.2. lorsque l'immobilisation du véhicule survient à l'étranger dans les conditions suivantes :

- l'Assisteur doit avoir organisé le remorquage préalable (sauf événement sur autoroutes et voies concédées),
- le véhicule de remplacement doit être pris et rendu auprès de la même agence située en France métropolitaine. Les coordonnées de l'agence seront indiquées par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

### 6.4. Le séjour à l'hôtel ou le transport des bénéficiaires en France métropolitaine ou à l'étranger

- Si le temps de réparation prévu par le constructeur est supérieur à 2 heures et si le véhicule n'est pas réparable dans la journée, l'Assisteur prend en charge le séjour à l'hôtel des personnes se déplaçant avec le véhicule, pour attendre la réparation (article 14.3.).
- Si le temps de réparation prévu par le constructeur est :
  - supérieur à 4 heures ou si l'immobilisation du véhicule doit dépasser 48 heures en France ;
  - supérieur à 8 heures et si l'immobilisation du véhicule doit dépasser 5 jours à l'étranger ;l'Assisteur met à la disposition des personnes se déplaçant avec le véhicule :
  - des billets de transport (article 14.2.) ;
  - ou encore, en France uniquement, un véhicule de location à concurrence de 350 euros TTC ;pour leur permettre de rejoindre leur domicile ou de poursuivre leur voyage, dans la limite des frais qu'il aurait engagés pour les ramener à domicile.
- Si les réparations durent moins que les 2 heures stipulées ci-dessus mais ne peuvent pas se faire le jour même et que, de ce fait, le véhicule doit être immobilisé la nuit (à partir de 18 heures) ou le week-end, l'Assisteur prend en charge une nuit d'hôtel (article 14.3.).

### 6.5. Le retour du véhicule réparé en France métropolitaine

Si le temps de réparation prévu par le constructeur est supérieur à 4 heures ou si l'immobilisation du véhicule doit dépasser 48 heures et que le bénéficiaire a été ramené à son domicile, l'Assisteur :

- fournit au conducteur désigné par le bénéficiaire, un billet de transport (article 14.2.) pour se rendre de chez lui jusqu'au lieu où le véhicule aura été réparé ;
- ou envoie un chauffeur pour ramener le véhicule jusqu'au domicile du bénéficiaire.

### 6.6. Le rapatriement du véhicule accidenté ou en panne ou réparé sur place, à l'étranger

Si le temps de réparation prévu par le constructeur est supérieur

à 8 heures et si l'immobilisation du véhicule doit dépasser 5 jours, l'Assisteur prend en charge, y compris pour une caravane ou une remorque de plus de 350 kg, son rapatriement jusqu'au garage désigné par le bénéficiaire, à proximité de son domicile, ou à défaut de désignation, jusqu'à un garage qui en est proche.

## 6.7. L'extension de garantie à l'assistance à la caravane ou à la remorque de plus de 350 kg

La caravane et/ou la remorque d'un PTAC supérieur à 350 kg garantie(s) par le contrat d'assurance automobile, à l'exception des remorques spécialement aménagées pour le transport des bateaux, des voitures, des motos ou des animaux bénéficie(nt) des assistances suivantes :

- remorquage (dans les conditions de l'article 6.1.) ;
- envoi de pièces détachées (voir article 6.2.) ;
- retour en France métropolitaine après réparations sur place : l'Assisteur participe aux frais de déplacement que le bénéficiaire devra engager pour rechercher la caravane ou la remorque de plus de 350 kg avec son véhicule dans la limite du prix du billet de transport (article 14.2.). La garantie s'exerce du domicile du bénéficiaire jusqu'au lieu de réparation ;
- rapatriement avant réparations sur place, à l'étranger (voir article 6.6.) ;
- remorquage ou retour en cas d'indisponibilité du véhicule tracteur :
  - si le véhicule tracteur est inutilisable à la suite d'une panne, d'un accident ou est volé, en France métropolitaine ou à l'étranger, l'Assisteur prend en charge le remorquage de la caravane ou de la remorque jusqu'au lieu de stationnement autorisé et réservé à cet effet le plus proche, en attendant que le véhicule tracteur soit réparé ou retrouvé. **Les frais de parking de la caravane ou de la remorque restent à la charge du bénéficiaire,**
  - si le véhicule tracteur est irréparable ou n'a pas été retrouvé dans les 48 heures après la déclaration du vol aux autorités compétentes, l'Assisteur organise et prend en charge le retour de la caravane ou de la remorque de ce lieu jusqu'à son domicile en France métropolitaine ou à défaut de stationnement jusqu'à un garage qui en est proche. Lorsque l'Assisteur assiste et ramène le véhicule tracteur, il assure également le retour de la caravane ou de la remorque dans les mêmes conditions ;
- si la caravane assurée est devenue inhabitable suite à un accident ou est immobilisée en atelier pour des réparations devant dépasser 2 heures selon le barème constructeur, le séjour à l'hôtel des personnes se déplaçant avec le véhicule (article 14.3.) sera pris en charge.

## 7. LE VÉHICULE A ÉTÉ VOLÉ

Les dispositions ci-dessous s'appliquent pendant un délai de 6 mois à compter de la date effective du vol du véhicule, à condition que le bénéficiaire en soit toujours le propriétaire au moment de la demande d'assistance.

### 7.1. Le transfert du bénéficiaire en cas de vol du véhicule à moteur seulement

Si le véhicule n'est pas retrouvé à l'expiration de la période de 48 heures suivant la déclaration de vol (dans l'heure suivant le vol en cas de souscription de l'option Assistance Tracking), en France métropolitaine comme à l'étranger, l'Assisteur met à

disposition et prend en charge pour les bénéficiaires, les billets de transport (article 14.2.) leur permettant de rejoindre leur domicile ou de poursuivre leur voyage dans la limite des frais qu'il aurait engagés pour les ramener à domicile.

En France métropolitaine seulement, l'Assisteur peut en outre, dans les mêmes limites et pour les mêmes motifs, fournir un véhicule de location à concurrence de 350 euros TTC.

### 7.2. Le retour ou le rapatriement du véhicule retrouvé

- Si le véhicule est retrouvé, en France métropolitaine ou à l'étranger, l'Assisteur organise, en premier lieu, et prend en charge son remorquage ou son transport dans les conditions de l'article 6.1., afin de le déposer dans un garage.
- Pour rechercher le véhicule retrouvé en état de marche ou réparé sur place, l'Assisteur :
  - fournit au bénéficiaire ou au conducteur désigné par celui-ci un billet de transport (article 14.2.) pour se rendre de son domicile ou du siège social de l'entreprise jusqu'au lieu où se trouve le véhicule ;
  - ou envoie un chauffeur pour ramener le véhicule jusqu'au domicile du bénéficiaire, ou jusqu'à un garage qui en est proche ;
  - ou participe aux frais de déplacement pour rechercher la caravane ou remorque avec le véhicule, depuis le domicile du bénéficiaire, dans la limite du prix d'un billet de transport (article 14.2.).
- À l'étranger seulement, si l'immobilisation du véhicule retrouvé doit dépasser 5 jours et si le temps prévu par le constructeur pour effectuer les réparations nécessaires est supérieur à 8 heures, la garantie couvre :
  - soit son rapatriement jusqu'au garage désigné par le bénéficiaire, à proximité de son domicile ou, à défaut de désignation, jusqu'à un garage qui en soit proche ;
  - soit son retour après réparations dans les mêmes conditions que ci-dessus.

### 7.3. Le véhicule de remplacement en cas de vol du véhicule en France métropolitaine et à l'étranger

Cette prestation doit être demandée au plus tard dans les 45 jours suivant le vol.

Il s'agit d'un véhicule de location, mis à la disposition du conducteur pendant l'immobilisation du véhicule bénéficiaire dans les conditions de l'article 12.3. de la présente Convention. Il est à prendre et à rendre auprès de la même agence située en France métropolitaine dont les coordonnées seront indiquées par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

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

Si le véhicule volé n'a pas été retrouvé dans les 4 heures suivant la déclaration du vol, l'Assisteur met à la disposition du bénéficiaire un véhicule de remplacement en kilométrage illimité, selon la catégorie et la durée maximum définies à l'article 2.1.3. de la présente Convention d'assistance.

Dans tous les cas, le prêt prend fin nécessairement dès que le véhicule retrouvé est restitué par les forces de l'ordre à son propriétaire et au plus tard, dans les 24 heures suivant sa mise à disposition.

### 7.4. Assistance Tracking

L'option Assistance Tracking a pour objet la détection de

véhicules volés, rassemblant l'ensemble des moyens techniques et humains mis en œuvre en coopération avec les forces de l'ordre pour localiser le véhicule de l'assuré, après déclaration de vol auprès des services compétents de l'État et information portée à la connaissance de l'Assisteur.

L'Assisteur est à la disposition du bénéficiaire pour l'informer dans le cadre des obligations ou démarches rendues nécessaires par le vol du véhicule : obligations administratives auprès de sa compagnie d'assurance et des forces de l'ordre.

Si le véhicule est équipé du système après vol et que l'option Assistance Tracking est expressément souscrite aux conditions particulières, les garanties supplémentaires suivantes sont acquises dans les conditions décrites ci-après.

#### 7.4.1. Les conditions de l'option

Le service que l'Assisteur offre suppose que soit installé à bord du véhicule, objet de l'option, un marqueur électronique aux fins de permettre sa détection à distance. Ce marqueur est associé définitivement au véhicule dans lequel il est installé. Il ne pourra être réutilisé dans un autre véhicule, le code du marqueur étant lié de manière irréversible aux éléments d'identification du véhicule.

Aucune installation ne sera nécessaire si vous possédez un véhicule qui est déjà équipé d'un marqueur.

L'Assisteur se réserve la possibilité de procéder à un test de bon fonctionnement de l'équipement au moment de la souscription de l'option. En cas d'échec du test, il se réserve le droit de suspendre le service et une intervention physique sur le marqueur pourra être facturée au bénéficiaire.

Si le véhicule n'est pas équipé, vous devez acquérir et faire installer ce marqueur dans un délai de 15 jours suivant la date de souscription de l'option. L'installation doit être réalisée par un installateur agréé par l'Assisteur.

#### 7.4.2. Les obligations de l'assuré

L'assuré doit se conformer aux instructions suivantes : en cas de disparition de son véhicule, l'assuré doit au préalable déclarer le vol auprès des services de Police puis prévenir l'Assisteur en lui adressant, dans les délais les plus courts possibles, une copie du récépissé de dépôt de la plainte ou à défaut, la référence du procès-verbal de déclaration de vol, en précisant le service de Police ou l'unité de Gendarmerie ainsi que l'identité de l'enquêteur ayant procédé à l'enregistrement de la déclaration de vol.

L'assuré est averti par les forces de l'ordre que son véhicule est retrouvé et qu'il peut, sur instructions du Procureur de la République, lui être restitué. Si fortuitement l'assuré retrouve lui-même son véhicule, il doit en avvertir au plus vite les services de Police afin que la procédure de désactivation du marqueur soit engagée. Ni l'Assisteur, ni les forces de l'ordre ne pourront être tenues responsables des préjudices de quelque nature que ce soit qui surviendraient à la suite du non-respect de ces procédures par l'assuré.

L'assuré ne peut exiger de l'Assisteur que lui soit indiqué l'emplacement ou a été installé le marqueur sur son véhicule. Pendant la durée de l'abonnement, l'assuré ne doit en aucun cas intervenir techniquement, modifier ou transformer le marqueur et son installation. L'assuré doit avvertir l'Assisteur en cas d'accident ou de choc violent sur le véhicule afin qu'il puisse s'assurer du bon état de fonctionnement de l'installation.

Si une intervention est nécessaire, l'assuré permettra à l'Assisteur d'intervenir sur le véhicule, l'intervention étant à la charge de l'assuré.

Aux fins de s'assurer du parfait état de fonctionnement du marqueur du véhicule, l'assuré autorise l'Assisteur à procéder à des contrôles du marqueur par voie radioélectrique et si nécessaire à intervenir sur le véhicule. L'Assisteur se réserve le droit de remplacer ou de modifier le marqueur. Il informera l'assuré d'un dysfonctionnement nécessitant une intervention, à sa charge, pendant la période contractuelle de garantie spécifiée dans le guide remis à l'assuré. En dehors de la période contractuelle de garantie, toute intervention sera à la charge de l'assuré selon les conditions tarifaires en vigueur.

Pour des raisons de sécurité, l'assuré autorise l'Assisteur à enregistrer ses appels téléphoniques notamment en cas d'appel pour vol afin que lui, ou les services de Police, puissent faciliter la localisation du véhicule ou le secours aux personnes concernées et pour éliminer toute ambiguïté sur la nature de l'information communiquée par l'assuré.

L'assuré est informé et reconnaît savoir que l'article 441-1 du Code pénal prévoit et réprime toute fausse déclaration par une peine d'emprisonnement de 3 ans et une amende de 45 000 euros. En conséquence l'assuré ne doit pas utiliser ce service pour une autre finalité que le repérage et la récupération du véhicule après un vol, soupçonné de bonne foi et dûment déclaré.

#### 7.4.3. La mise à disposition d'un taxi

Pour effectuer un déplacement urgent (se rendre au commissariat ou à la gendarmerie ou aller chercher les enfants à l'école, retourner à votre domicile, à votre travail...), l'Assisteur prend en charge la prestation dans la limite de 150 euros TTC.

#### 7.4.4. L'accompagnement psychologique

En cas de traumatisme psychologique, suite à vol du véhicule avec violence, un accompagnement est prévu par un psychologue proche du domicile du bénéficiaire. Cette prestation est soumise à une évaluation conjointe par le médecin mandaté par l'Assisteur et le médecin traitant du bénéficiaire ou le médecin urgentiste intervenu au moment de l'évènement.

Si la situation du bénéficiaire est justifiable d'une intervention d'accompagnement psychologique en raison de l'ampleur du traumatisme psychologique subi du fait de l'évènement couvert, un premier rendez-vous avec le psychologue permet de déterminer les objectifs et la durée de l'accompagnement. Dans ce cas, notre prise en charge est limitée à 12 heures de consultation en cabinet. Dans le cas contraire, le médecin traitant convient avec son patient du mode d'intervention adapté.

#### 7.4.5. Les obligations et les responsabilités de l'Assisteur et de ses prestataires de services

L'Assisteur met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service. Il prend toutes les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de recherche et de localisation du véhicule, en cas de vol déclaré auprès des autorités de Police.

L'obligation de l'Assisteur ainsi que celle des prestataires de services est une obligation de moyens, aucune garantie n'est donnée quant à la récupération du véhicule. Ils ne peuvent être tenus responsables :

- de perturbations provisoires causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau ;

- de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation ;
- des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des conventions de coopération avec les services publics sur décision de l'autorité compétente ;
- du non-respect des obligations de maintien en état à votre charge.

Au cas où la responsabilité de l'Assisteur serait engagée et établie pour toute perte ou dommage subi par l'assuré du fait d'un retard ou manquement qui lui serait imputable dans le cadre du service objet des présentes, le montant des dommages et intérêts sera limité :

- au montant des réparations des dégâts subis par le véhicule ;
- à la valeur du véhicule à dire d'expert en cas de vol ou destruction totale ;
- et en tout état de cause, au montant de la franchise d'assurance restant à la charge de l'assuré.

Dans tous les cas, l'indemnisation de tous autres dommages indirects est exclue. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de l'Assisteur. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux, sans que cette indication soit limitative.

Le service que l'Assisteur propose au bénéficiaire dans le cadre des présentes repose sur une coopération avec la Gendarmerie nationale, la Police nationale, des Polices municipales et des sociétés privées régies par des conventions relatives à la mise en œuvre de notre système sur le territoire national.

Les forces de l'ordre ont pour mission de constater les infractions à la loi pénale, d'en rassembler les preuves et d'en rechercher les auteurs. Elles interviennent dans les limites de leurs impératifs opérationnels, fixés unilatéralement. Leur action ne constitue qu'une obligation de moyens mais en aucune façon une priorité quant aux délais d'intervention de ses personnels qui peuvent être engagés sur d'autres missions, ni une obligation de résultat.

Les conventions qui unissent l'Assisteur aux forces de l'ordre n'impliquent pas un transfert de responsabilité des clauses contractuelles liant l'opérateur à l'assuré.

## 7.5. La mise à disposition d'un taxi

Pour effectuer un déplacement urgent (se rendre au commissariat ou à la gendarmerie ou aller chercher les enfants à l'école, retourner à votre domicile, à votre travail...), l'Assisteur prend en charge la prestation dans la limite de 150 euros TTC.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec l'article 7.4.3.**

## 8. LES AUTRES INTERVENTIONS PRÉVUES EN CAS D'IMMOBILISATION DU VÉHICULE

### 8.1. La crevaison

En France ou à l'étranger, l'Assisteur organise et prend en charge l'intervention d'un dépanneur pour changer la roue crevée dans les conditions de l'article 6.1.

Dans le cas de véhicules non équipés de roues de secours par le constructeur, l'intervention de l'Assisteur se limite au remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

Dans le cas des véhicules équipés d'une roue de secours défectueuse ou manquante, notre intervention se limitera au déplacement du dépanneur.

Toute intervention supplémentaire (fourniture d'une bombe anti-crevaison, frais de réparation du ou des pneus...) reste à la charge du bénéficiaire.

### 8.2. L'erreur de carburant

En France ou à l'étranger, l'Assisteur organise et prend en charge l'intervention d'un dépanneur dans les conditions de l'article 6.1.

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

### 8.3. La perte, le vol ou l'enfermement dans le véhicule des clés ou des cartes de démarrage

En France ou à l'étranger, l'Assisteur organise et prend en charge :

- soit l'ouverture du véhicule sur place si les clés se trouvent à l'intérieur du véhicule fermé, sur demande expresse du bénéficiaire, l'Assisteur organise et prend en charge l'intervention d'un dépanneur, dans les conditions de l'article 6.1., pour faire procéder à l'ouverture du véhicule. Dans ce cas, les dégradations volontaires ou non, effectuées sous la responsabilité du bénéficiaire restent à sa charge ;
- soit la mise à disposition d'un taxi dans la limite de 75 euros TTC, pour aller chercher un double des clefs si celles-ci se trouvent dans un rayon de 50 km du lieu d'immobilisation du véhicule ;
- soit la récupération et l'expédition d'un double des clefs par un prestataire de l'Assisteur, à condition que le prestataire puisse les récupérer.

## 9. LES EXTENSIONS DE L'ASSISTANCE PLUS ET DE L'ASSISTANCE STANDING

Dans le cadre de l'Assistance Plus et de l'Assistance Standing, l'Assisteur met à la disposition du bénéficiaire les services ci-après qui ne sont accordés qu'en France métropolitaine :

### 9.1. Prévention routière – 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 le véhicule assuré en toute sécurité, l'Assisteur, à sa demande, met un taxi à sa disposition pour le ramener à son domicile ou l'acheminer vers son lieu de villégiature.

L'Assisteur prend en charge la course dans la limite de 150 euros TTC.

**Cette prestation est acquise une fois par an et par bénéficiaire.**

### 9.2. Mise à la fourrière du véhicule bénéficiaire – recherche du véhicule

Lorsque le bénéficiaire ne retrouve plus le véhicule assuré à l'endroit où il était stationné, l'Assisteur effectue, à sa demande, des recherches pour vérifier si le véhicule a été déposé dans une fourrière sur demande des autorités.

- Si le véhicule est effectivement localisé dans une fourrière, l'Assisteur en informe le bénéficiaire et à sa demande, organise et prend en charge son transport en taxi vers la fourrière, ou vers son domicile si les horaires d'ouverture de la fourrière ne permettent pas la récupération du véhicule dans l'immédiat.
- Si le véhicule ne peut être localisé, l'Assisteur en informe le bénéficiaire et à sa demande, organise et prend en charge son transport en taxi vers son domicile.

Dans les deux cas ci-dessus, l'Assisteur prend en charge la course dans la limite de 150 euros TTC.

## 9.3. Retrait de permis

L'Assisteur organise et prend en charge :

- le retour à domicile du bénéficiaire sanctionné par le retrait immédiat de son permis de conduire suite à une infraction commise en conduisant le véhicule assuré ;
- les frais occasionnés par le gardiennage sécurisé du véhicule immobilisé sur place chez un professionnel de l'automobile.

La prise en charge est effectuée à concurrence de 240 euros TTC pour l'ensemble des prestations ci-dessus mentionnées.

**Cette prise en charge ne peut être accordée qu'une fois par an et par bénéficiaire, et exclusivement pour les infractions commises sur le territoire français.**

## 9.4. Aide à la rédaction du constat amiable

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, tous les jours et 24h/24, aide le bénéficiaire à remplir le constat amiable en lui expliquant les différentes étapes et les rubriques du document.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE informe également le bénéficiaire des précautions à prendre afin de sauvegarder ses intérêts.

La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne pourra, en aucun cas, être recherchée en cas de mauvaise interprétation, par le bénéficiaire, des informations qui lui auront été données.

## 10. LE BÉNÉFICIAIRE EST DANS L'IMPOSSIBILITÉ DE CONDUIRE

### 10.1. Dans les cas suivants :

- blessures le mettant dans l'incapacité de conduire, après accord du médecin de l'Assisteur ;
  - décès ;
  - rapatriement ou transport sanitaire du conducteur bénéficiaire ;
- et si personne ne peut conduire le véhicule à sa place, l'Assisteur envoie un chauffeur pour ramener le véhicule au domicile du bénéficiaire.

**Si le véhicule n'est pas en bon état de marche ou présente une ou plusieurs anomalies (celles-ci doivent être obligatoirement signalées lors de l'appel d'assistance) le mettant en infraction avec le Code de la route français, l'Assisteur se réserve le droit de ne pas assurer la prestation, à moins que le bénéficiaire ne fasse effectuer sur place les réparations nécessaires.**

### 10.2. En cas d'agression ou de « car-jacking » entraînant le vol des clés et des papiers du véhicule

L'Assisteur organise et met tout en œuvre pour permettre au bénéficiaire de rejoindre son domicile ou de poursuivre son voyage.

La prestation restera à la charge du bénéficiaire et lui sera facturée après son retour au domicile.

## 11. LES AUTRES ASSISTANCES À L'ÉTRANGER

### 11.1. Les frais de gardiennage

Lorsque l'Assisteur assure le rapatriement du véhicule, les frais de gardiennage sont également pris en charge, à partir du jour de la demande de rapatriement jusqu'à celui de l'enlèvement, avec un maximum de 30 jours.

### 11.2. L'abandon de véhicule

Dans le cas où cela est nécessaire, l'Assisteur prend en charge les frais d'abandon du véhicule ou les frais permettant de sortir

l'épave du pays où elle se trouve, si elle ne peut rester sur place.

La prise en charge des frais de gardiennage prend effet à partir du jour de réception par l'Assisteur des documents permettant d'effectuer les formalités d'abandon du véhicule, avec un maximum de 30 jours.

## 12. LES CONDITIONS APPLICABLES AUX INTERVENTIONS LIÉES À L'USAGE D'UN VÉHICULE

**12.1.** La Responsabilité de l'Assisteur 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.

**12.2.** Si l'Assisteur organise un rapatriement du véhicule, les frais à sa charge ne peuvent dépasser le montant de la valeur résiduelle du véhicule au moment de l'appel ou, en cas de vol, au moment où le véhicule est retrouvé.

**12.3.** La location d'un véhicule organisée par l'Assisteur ne pourra être assurée que dans la limite des disponibilités locales et dans la mesure où le conducteur remplit les conditions exigées par les loueurs. Le véhicule est assuré en :

- Dommages Tous Accidents, Vandalisme et Bris de Glaces, sans franchise ;
- Vol, tentative de vol, si le bénéficiaire a contracté la garantie auprès du loueur, avec application de la franchise imposée par le loueur courte durée.

Les assurances individuelles ou personnelles (dommages corporels du conducteur...) et l'incendie du véhicule sont exclus, ainsi que l'assurance des effets personnels et des marchandises transportées. Les frais de carburants et l'éventuel rachat de franchise sont à la charge du bénéficiaire.

**12.4.** Lorsqu'il est prévu que l'Assisteur organise le retour du bénéficiaire et si celui-ci ne peut se faire le jour même, il peut prendre en charge une nuit d'hôtel, dans la limite de 80 euros TTC par bénéficiaire.

**12.5.** En aucun cas l'Assisteur ne prend en charge les frais de fourniture de pièces détachées, de péages, de réparations, de carburant et de nourriture.

**12.6.** Les remorques d'un poids inférieur à 350 kg bénéficient des prestations d'assistance. Toutefois leur retour ou rapatriement ne sera pris en charge que dans la limite de leur valeur d'épave et dans la mesure où la garantie intervient au titre du véhicule tracteur.

## 13. LES EXCLUSIONS APPLICABLES À L'ASSISTANCE AU VÉHICULE

- Les véhicules d'un poids total autorisé en charge de plus de 3,5 tonnes, les tracteurs, les véhicules loués sans chauffeur, les engins de chantier et les cyclomoteurs.
- L'envoi de pièces détachées non disponibles en France chez les grossistes et les concessionnaires de la marque installés en France ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur.
- Les conséquences d'une panne mécanique affectant un véhicule dont le défaut d'entretien est manifeste ou qui est atteint d'une défaillance mécanique connue au moment du départ.

- Les conséquences de l'absence de carburant.
- La participation à un sport de compétition ou à un rallye.
- Les dommages causés intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense.
- Les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales.
- Les conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires ou radioactifs.
- Les conséquences de guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, pirateries, interdictions officielles, saisies ou contraintes par la force publique.
- Les conséquences d'empêchements climatiques tels que tempête ou ouragan.
- Les véhicules embourbés.

### III. LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### 14. LES ENGAGEMENTS FINANCIERS DE L'ASSISTEUR

##### 14.1. Si le bénéficiaire organise lui-même l'assistance

L'organisation, par le bénéficiaire ou son entourage, de l'une des assistances énoncées ci-dessus ne peut donner lieu à remboursement que si l'Assisteur en a été prévenu préalablement et a donné son accord exprès, notamment sur les moyens à utiliser, et qu'il a communiqué, un numéro de dossier. Les frais exposés seront alors remboursés sur justificatifs, dans la limite de ceux que l'Assisteur aurait engagés pour organiser le service.

##### 14.2. Le rapatriement ou le transport

Lorsqu'un rapatriement de l'étranger ou un transport en France métropolitaine est pris en charge, l'Assisteur met à la disposition du bénéficiaire des billets de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe touriste.

Il peut toutefois être demandé au bénéficiaire d'utiliser son titre de voyage.

Lorsque les frais de retour du bénéficiaire sont pris en charge au titre de la garantie Assistance, il est demandé au bénéficiaire d'effectuer les démarches nécessaires au remboursement des titres de transport non utilisés et de reverser le montant perçu, dans un délai maximum de trois mois suivant la date du retour, à l'Assisteur.

Seuls les frais complémentaires à ceux que le bénéficiaire aurait dû normalement engager pour son retour au domicile en France métropolitaine sont pris en charge. Lorsque l'Assisteur a accepté le changement d'une destination fixée contractuellement, sa participation financière ne pourra être supérieure au montant qui aurait été engagé si la destination initiale avait été conservée.

##### 14.3. Le séjour à l'hôtel

En cas de prise en charge de séjour à l'hôtel, l'Assisteur ne participe qu'aux frais de location de chambre réellement exposés, à l'exclusion de tous autres frais, à concurrence de 80 euros TTC par nuit et par personne et dans la limite des plafonds TTC ci-dessous :

- 600 euros par bénéficiaire, en cas d'assistance aux personnes ;
- 225 euros par bénéficiaire, en cas d'assistance au véhicule ;
- 180 euros par bénéficiaire en cas d'assistance, à l'étranger, à une caravane rendu inhabitable suite à un accident.

#### 15. LES EXCLUSIONS

Outre les exclusions précisées dans le texte du présent contrat, l'Assisteur ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

Il ne pourra, en aucun cas, se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Il ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

Il ne sera pas tenu d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur dans les pays traversés.

Les événements survenus du fait de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, sont exclus, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.

#### 16. L'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

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

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

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

Si le désaccord persiste, après la réponse de Fragonard Assurances 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 Bénéficiaires ainsi qu'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.

#### 17. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des

personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

## 17.1. Responsable du traitement des données

Fragonard Assurances et AWP France SAS (« Nous », « Notre ») sont responsables du traitement de données à caractère personnel, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

## 17.2. Données collectées

Les différents types de données personnelles sont collectés et traités 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, les « données personnelles sensibles » pourront être collectées et traitées.

## 17.3. Collecte et traitement de données

Les données personnelles transmises par le Bénéficiaire et celles que Nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas), sont collectées et traitées pour un certain nombre de finalités et sous réserve de son consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Finalité	Consentement exprès ?
Administration du contrat d'assurance (ex. : devis, souscription, traitement des réclamations)	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où les données personnelles doivent être traitées dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance et/ou du traitement de la réclamation, le consentement exprès du Bénéficiaire, ne sera pas sollicité.
Gestion du recouvrement de créances	Non
Prévention et détection de la fraude	Non
Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)	Non
Redistribution des risques par la réassurance et la coassurance	Non

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, les données personnelles traitées sont reçues du partenaire commercial **SERENIS ASSURANCES SA**.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles Nous avons indiqué que le consentement exprès du Bénéficiaire n'est pas requis ou dans les cas où Nous aurions besoin de ses données personnelles dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance et/ou de la gestion de

sinistre, ses données personnelles sont traitées sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Les données personnelles du Bénéficiaire seront nécessaires pour tout achat de produits et services. Si le Bénéficiaire ne souhaite pas Nous fournir ces données, Nous ne serons pas en mesure de garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de l'intéresser, ou encore de lui proposer des offres adaptées à ses exigences spécifiques.

## 17.4. Accès aux données

Dans le cadre des finalités énoncées, les données personnelles du Bénéficiaire pourront être divulguées aux parties suivantes agissant en tant que :

- tiers, responsables du traitement des données : organismes du secteur public, autres sociétés du groupe, réassureurs ;
- préposés au traitement des données, opérant sous la responsabilité de Fragonard Assurances : autres sociétés du 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, les données personnelles du Bénéficiaire pourront être partagées 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 l'activité de Fragonard Assurances, de ses actifs ou de ses titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de se conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où le Bénéficiaire présenterait une réclamation concernant l'un des produits ou services de Fragonard Assurances.

## 17.5. Transfert des données

Les données personnelles du Bénéficiaire 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. Les données personnelles ne sont pas divulguées à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert des 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 le groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe. Le Bénéficiaire peut 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 8. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, des mesures seront prises afin de garantir que le transfert des données personnelles hors UE soit effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Le Bénéficiaire peut prendre connaissance des mesures de protection mises en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en Nous contactant comme indiqué plus bas.

## 17.6. Droits relatifs aux données personnelles

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, le Bénéficiaire a le droit :

- d'accéder à ses 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 son consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de ses données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier ses données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer ses données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de ses données personnelles dans certaines circonstances ;
- de s'opposer au traitement de ses données personnelles par nos services, ou de solliciter l'arrêt du traitement desdites données ;
- d'obtenir ses données personnelles au format électronique, pour son usage personnel ou celui de son nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente.

Le Bénéficiaire peut exercer ces droits en Nous contactant comme indiqué plus bas.

## 17.7. Durée de conservation des données

Les données personnelles du Bénéficiaire sont conservées pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- 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.

Les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

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

## 17.8. Contact

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles, le Bénéficiaire peut Nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

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

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Nous nous réservons le droit de procéder à

tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

## IV. LA DEMANDE D'ASSISTANCE

Toute demande d'assistance doit, sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement auprès des services de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, par tous les moyens (téléphone, fax, ou envois postaux) et suivant les modalités précisées ci-après.

Dans tous les cas, téléphoner à :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE au 02 43 80 20 80.

## 18. COMMENT CONTACTER MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ?

Pour toute intervention sur « les lieux », le bénéficiaire (ou toute personne agissant en son nom) doit respecter les procédures suivantes.

### 18.1. Contacter MONDIAL ASSISTANCE FRANCE sans délai

- Soit par téléphone :
    - Depuis la France : 02 43 80 20 80
    - Depuis l'étranger : +33 2 43 80 20 80
  - Soit par fax :
    - Depuis la France : 02 43 80 25 51
    - Depuis l'étranger : +33 2 43 80 25 51
- Une permanence est assurée 24 heures sur 24.

### 18.2. Fournir les renseignements suivants

- Le numéro du contrat d'assurance.
- Les nom et prénom, le lieu où devra avoir lieu l'intervention, si possible, le numéro de téléphone et le moment où le bénéficiaire pourra éventuellement être contacté.
- La nature des difficultés motivant l'appel.

### 18.3. Faire connaître par tout moyen

- En cas de blessure : les nom, adresse et numéro de téléphone du médecin ou, le cas échéant, de la clinique ou de l'hôpital dans lequel est soigné le blessé.

L'Assisteur peut ainsi se mettre en rapport avec eux et suivant les décisions de l'autorité médicale, préparer le transport et l'admission de la victime dans un établissement hospitalier ou une clinique choisie par les médecins, ou le patient avec leur accord.

- En cas d'immobilisation du véhicule : les nom, adresse et numéro de téléphone du garagiste ou du réparateur à qui le véhicule a été confié.

L'Assisteur pourra le contacter et juger immédiatement s'il faut organiser le retour des passagers, envoyer des pièces détachées, régler les frais de remorquage, rapatrier le véhicule.

## 19. OÙ ADRESSER VOS CORRESPONDANCES ?

Les différents documents sont à transmettre à :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE

7 rue Dora Maar - CS 60001

93400 Saint-Ouen

sans omettre de préciser le numéro du contrat d'assurance et de joindre toutes pièces de nature à établir la matérialité tant de l'événement que de ses débours.

L'Assisteur ne pourra répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non-respect des dispositions qui précèdent.

## **20. LES OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE EN CAS D'ASSISTANCE**

Par le seul fait de réclamer le bénéfice d'une assistance, le bénéficiaire s'engage à fournir ;

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

tous actes, pièces, factures et certificats de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des présentes conventions.

**Faute de respect des dispositions qui précèdent, l'Assisteur serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.**

# La convention d'assistance

## PRESTATIONS D'ASSISTANCE (liste non exhaustive)

Assistance aux PERSONNES			
Art.	Prestations	Précisions / Limites	
Bénéficiaires MALADES ou BLESSÉS	1.1	TRANSPORT SANITAIRE en France métropolitaine, ou le rapatriement de l'étranger si l'état du bénéficiaire le permet et le justifie.	Evacuation sur piste de ski 153 € TTC maximum.
	1.2	ACCOMPAGNEMENT lors du transport sanitaire ou du rapatriement.	Prise en charge du voyage d'une personne bénéficiaire se trouvant sur place.
	1.3	Présence auprès du bénéficiaire hospitalisé.	80 € TTC/nuît et par personne et dans la limite des plafonds TTC de l'article 14.3.
	1.4	Prolongation de SÉJOUR à l'HOTEL, en France ou à l'étranger.	80 € TTC/nuît et dans la limite des plafonds TTC de l'article 14.3
	1.5	FRAIS MÉDICAUX, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, engagés à l'étranger ou avance en cas d'hospitalisation onéreuse à l'étranger.	75 000 € TTC maximum.
	1.6	ENVOI DE MÉDICAMENTS.	Médicaments à la charge du bénéficiaire.
En cas de DÉCÈS	2.1	RAPATRIEMENT ou transport de corps du lieu de décès au lieu d'inhumation.	Frais d'obsèques à la charge des familles.
	2.2	Retour prématuré pour permettre au bénéficiaire de se rendre aux obsèques d'un proche.	Billets de transports (art. 14.2)

Assistance au VÉHICULE bénéficiaire			
Art.	Prestations	Précisions / Limites	
Véhicule immobilisé à la suite d'une PANNE, d'un ACCIDENT, d'une TENTATIVE DE VOL ou d'un INCENDIE	6.1	REMORQUAGE en France métropolitaine et à l'étranger jusqu'au garage le plus proche du lieu d'immobilisation.	Assistance Plus : 153 € TTC Assistance Standing : sans limitation de somme.
	6.3	VÉHICULE DE REMPLACEMENT.	Catégorie et durée de location de l'assistance souscrite (art 6.3) et des disponibilités locales.
	6.7	EXTENSION de garantie à l'assistance à la CARAVANE ou la REMORQUE de plus de 350 kg.	Exclusion des remorques aménagées pour le transport des bateaux, voitures, motos ou animaux.
Véhicule VOLÉ	7.1	Transport du bénéficiaire en cas de vol du véhicule à moteur seulement.	Si véhicule non retrouvé dans les 48 h suivant la déclaration de vol.
	7.3	VÉHICULE DE REMPLACEMENT en cas de vol du véhicule en France métropolitaine et à l'étranger.	Catégorie et durée de location de l'assistance souscrite (art 6.3) et des disponibilités locales.
AUTRES	8.1 et 8.2	CREVAISON ou ERREUR DE CARBURANT.	Assistance Plus : 153 € TTC Assistance Standing : sans limitation de somme.
	8.3	PERTE, VOL ou enfermement dans le véhicule des CLÉS ou des cartes de démarrage.	Idem ci-dessus ou taxi jusqu'à 75 € TTC ou récupération et expédition d'un double.

Les précisions apportées ici ne sont pas exhaustives et ne reprennent pas les exclusions contractuelles.  
Pour plus de détails, se reporter aux articles visés.

# Définitions

## ABANDON

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

## ACCIDENT

Tout événement soudain, involontaire, imprévu, extérieur à la victime et au véhicule, à l'origine de dommages corporels ou matériels et lié à la conduite du véhicule.

## ASSISTEUR

FRAGONARD ASSURANCES (S.A. au capital de 37 207 660 EUR 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 2 rue Fragonard 75017 Paris). Les prestations sont mises en oeuvre par AWP France SAS (SAS au capital de 7 584 076,86 EUR - 490 381 753 RCS Bobigny 93400 Saint-Ouen - Société de courtage d'assurances Inscription ORIAS 07 026 669) - désignée sous le nom commercial « Mondial Assistance ».

## ASSURÉ

Le souscripteur du contrat sauf autres dispositions aux Conditions Générales ou Particulières.

## BÉNÉFICIAIRE

Le conducteur et les passagers du véhicule au moment de l'événement couvert par l'assistance automobile.

Le nombre de bénéficiaires ne pourra excéder celui prévu sur la carte grise du véhicule.

Les prestations médicales pour les personnes sont liées à l'usage du véhicule lors d'un accident de la circulation.

## CONDUCTEUR

- Conducteur désigné : la ou les personne(s) figurant comme telle(s) aux conditions particulières.
- Conducteur autorisé : toute personne autre que les conducteurs désignés aux conditions particulières et ayant la conduite exceptionnelle du véhicule avec votre autorisation ou celle d'un conducteur désigné.

## CONTENU PRIVÉ

Les effets personnels, objets et bagages, confiés ou prêtés, à usage privé, transportés à l'intérieur du véhicule ou dans le coffre de toit fixé au véhicule.

**Ne sont jamais indemnisés, les véhicules terrestres à moteurs, animaux, espèces, billets de banque, titres et valeurs, moyens de paiement, objets de collection ou d'art, bijoux, tout objet dont la détention est illicite ainsi que tout matériel et toutes marchandises professionnels.**

## DOMMAGES CORPORELS

Toute atteinte à une personne physique par blessure, ou décès.

## DOMICILE

Lieu de résidence principale et domicile fiscal en France métropolitaine.

## DOMMAGES MATÉRIELS

Les dégâts causés aux choses, animaux ou immeubles ou leur destruction.

## ÉLÉMENTS (DU VÉHICULE)\*

Ensemble des pièces constituant le véhicule à sa sortie d'usine,

les options figurant au catalogue du constructeur ainsi que tout système de protection antivol et les équipements légalement obligatoires.

**(\*) Ces pièces ne peuvent être garanties que lorsqu'elles sont fixées dans ou sur le véhicule au moment du sinistre.**

## ENTRETIEN PÉRIODIQUE

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

## ÉPAVE

Véhicule économiquement ou techniquement irréparable.

## ÉQUIPEMENTS HORS SÉRIE\*

Équipements ne figurant pas au catalogue du constructeur et constitués par les accessoires fixés au véhicule et ses aménagements.

Les équipements hors série doivent être conformes à la réglementation en vigueur.

Les transformations notables touchant au châssis (voie, empattement, longerons, traverses), aux essieux, au pont arrière, aux freins, aux suspensions doivent faire l'objet d'une réception à titre isolé à la Préfecture (article R.321-16 du Code de la route).

**(\*) Ces pièces ne peuvent être garanties que lorsqu'elles sont fixées dans ou sur le véhicule au moment du sinistre.**

## FRANCHISE

Somme restant à votre charge en cas de sinistre. Elle est déduite du montant de votre indemnisation ou vous est réclamée si nous avons indemnisé un tiers. Plusieurs franchises peuvent se cumuler. Les montants des franchises sont indiqués aux Conditions Particulières.

## FRANCHISE KILOMÉTRIQUE

Si une franchise kilométrique est prévue aux conditions particulières, cela signifie que l'intervention a lieu uniquement si l'incident survient dans un rayon au-delà de 50 km du domicile habituel du bénéficiaire. Aucune franchise kilométrique n'est prévue si le véhicule ou les bénéficiaires se trouvent à l'étranger. Les franchises sont applicables selon le tableau suivant :

	Assistance Plus	Assistance Standing
Assistance aux personnes	Franchise 50 km en France	
Assistance au véhicule	Franchise 0 km	

## FRANCHISE PRÊT DE VOLANT

Le véhicule assuré est conduit exceptionnellement par une personne non désignée aux Conditions Particulières. Le montant de celle-ci varie en fonction de l'âge du conducteur et de l'ancienneté de son permis.

L'existence de cette franchise ne fait pas obstacle aux sanctions prévues en cas de fausse déclaration sur l'identité du ou des conducteurs habituels du véhicule assuré.

## INCENDIE

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

## NOUS

L'assureur.

## PANNE

Arrêt ou absence de fonctionnement d'un ou de plusieurs organes du véhicule, dont l'origine n'est pas un défaut : d'entretien, de carburant (absence ou insuffisance, erreur ou gel), de pneumatiques (crevaison simple ou multiple) ou de clé ou carte de démarrage ; et dont la conséquence est l'immobilisation immédiate du véhicule nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage.

## RAPATRIEMENT DU VÉHICULE

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

## REMORQUAGE-DÉPANNAGE

Remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche du lieu du sinistre et/ou réparation sur place pour rendre le véhicule roulant.

## SINISTRE

Événement pouvant entraîner l'application d'une ou plusieurs garanties du présent contrat.

## TRANSPORT

Transport organisé par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion classe touriste.

## VALEUR D'ASSURANCE

Il s'agit de la valeur limite pour laquelle vous choisissez d'assurer votre véhicule. Ce montant figure sur vos Conditions Particulières.

## VALEUR D'ORIGINE

Valeur catalogue du véhicule à la date de sa première mise en circulation.

## VALEUR DE REMPLACEMENT A DIRE D'EXPERT (VRADE)

D'une façon générale, notre règlement est basé sur la valeur de remplacement du véhicule au jour du sinistre fixée par l'expert compte-tenu de son état général, de son kilométrage et du marché français de l'occasion.

## VÉHICULE

Le véhicule assuré par vous, désigné aux conditions particulières, que vous en soyez propriétaire ou non. Il s'agit d'un véhicule 4 roues ou plus, d'un poids total en charge inférieur ou égal à 3,5 tonnes (voiture particulière, véhicule utilitaire léger). Il est constitué par ses éléments tels que définis ci-dessus.

## VÉTUSTÉ

Dépréciation résultant des effets de l'utilisation et de l'âge. La dépréciation est calculée à partir de la date figurant sur la facture d'achat de l'équipement, à défaut de la date de première mise en circulation du véhicule.

Pour les équipements audiovisuels et électroniques, nous appliquons une vétusté forfaitaire selon le tableau de dépréciation des experts automobiles ci-après.

Age en mois révolus	Vétusté	Age en mois révolus	Vétusté
0	5 %	25	43 %
1	7 %	26	44 %
2	9 %	27	45 %
3	11 %	28	46 %
4	13 %	29	47 %
5	15 %	30	49 %
6	17 %	31	50 %
7	19 %	32	51 %
8	20 %	33	52 %
9	22 %	34	54 %
10	23 %	35	55 %
11	25 %	36	56 %
12	26 %	37	57 %
13	27 %	38	58 %
14	29 %	39	59 %
15	30 %	40	60 %
16	31 %	41	60 %
17	32 %	42	61 %
18	34 %	43	62 %
19	35 %	44	63 %
20	36 %	45	63 %
21	37 %	46	64 %
22	39 %	47	64 %
23	40 %	48 et plus	65 %
24	41 %		

## VOL ET TENTATIVE DE VOL

Il y a vol lorsqu'un tiers s'approprie votre véhicule, à votre insu et contre votre gré, dans le but d'en faire son bien.

La tentative de vol est définie comme le commencement de l'exécution d'un vol, interrompu pour une cause indépendante de son auteur.

## VOUS

Le souscripteur (signataire) du présent contrat.

**Assurance  
Automobile**



**Auto  
Standing**

**SÉRÉNIS**  
ASSURANCES