

### ► 1/ EVENEMENTS GARANTIS

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

#### 1.1 ASSISTANCE AU VEHICULE

Les prestations décrites à l'article 5.1 « IMMOBILISATION OU VOL DU VEHICULE » sont délivrées en cas de Vol ou d'immobilisation du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des évènements suivants :

- Accident de la circulation,
- Incendie,
- Tentative de vol ou vandalisme,
- Insuffisance, gel ou erreur de carburant,
- Vol, perte, casse ou dysfonctionnement des clés,
- Crevaisson.

#### 1.2 ASSISTANCE VOYAGE

Les prestations décrites à l'article 5.2. « ASSISTANCE AUX PERSONNES » sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement effectué avec ou sans le Véhicule, d'un des évènements suivants :

- Accident corporel,
- Maladie,
- Décès.

## 2. RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

### ASSISTANCE AU VEHICULE IMMOBILISATION OU VOL DU VEHICULE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé	<b>150 € TTC maximum</b>	Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'évènement garanti
Récupération et expédition d'un double des clés ou Taxi pour récupération d'un double de clés <b>ou</b> Ouverture Antivol/Selle	<b>100 € TTC maximum</b>	Uniquement en cas de vol, perte, casse, dysfonctionnement des clés ou enfermement si celles-ci se trouvent dans le top-case <b>Non cumulable avec la prestation « Dépannage sur place ou remorquage »</b>
Mobilité immédiate	Mototaxi ou taxi <b>80 € TTC maximum</b>	<b>Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance</b>
Retour au Domicile ou poursuite du voyage du conducteur et du Passager	Transport aller-simple	Véhicule immobilisé plus de 48 heures ou si Véhicule volé non trouvé dans la journée. Le Retour au Domicile n'est pas cumulable avec la prestation <b>« Poursuite du voyage »</b>
Récupération du Véhicule réparé	Transport aller-simple	Si le Véhicule est immobilisé plus de 48 heures

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>EN CAS DE VOL DE CASQUE</b>		
Taxi suite à vol de casque	<b>80 € TTC maximum</b>	Limité à 1 trajet par an
<b>CONSTAT AMIABLE, TELEDIAGNOSTIC, CONDUITE EN SECURITE</b>		
Aide constat amiable	Illimité	Utilisable à tout moment, dès la souscription, 24h/24
Taxi Joker	<b>80 € TTC maximum</b>	Lorsque le Bénéficiaire estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité. Limité à 1 trajet par période annuelle de garantie

### ASSISTANCE VOYAGE ASSISTANCE AUX PERSONNES UNIQUEMENT LORS D'UN DEPLACEMENTS AVEC LE VEHICULE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Rapatriement ou transport sanitaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance
Transfert d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement		
Frais médicaux d'urgence à l'étranger	Remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires) : <b>6 000 € TTC</b> Remboursement des frais dentaires d'urgence : <b>45 € TTC</b> Avance des frais d'hospitalisation : <b>6 000 € TTC</b>	Une franchise de 50 € s'applique au remboursement des frais médicaux et dentaires  <b>Les limites suivantes, s'entendent par Bénéficiaire et par période annuelle garantie</b>
Prolongation du séjour du Bénéficiaire	<b>60 € TTC</b> par nuit et par personne dans la limite de <b>10 nuits</b>	
Soutien au Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place : Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire <b>ou</b> Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire	Coût du Transport retour Frais d'hébergement : <b>60 € TTC</b> par nuit dans la limite de <b>10 nuits</b>  Coût du Transport aller/retour Frais d'hébergement : <b>60 € TTC</b> par nuit dans la limite de <b>10 nuits</b>	La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de 10 jours au moins
<b>EN CAS DE DECES</b>		
Transport de corps et frais funéraires	Coût du Transport du corps organisé par Mondial Assistance	

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Frais funéraires	Prise en charge des frais limité par Bénéficiaire à <b>750 € TTC maximum</b>	Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire
Transfert d'un Proche sur le lieu du décès	Coût du Transport aller/retour Frais d'hébergement : <b>60 € TTC</b> par nuit dans la limite de <b>10 nuits maximum</b>	
<b>ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE UNIQUEMENT EN CAS D'ACCIDENT DE LA CIRCULATION</b>		
Accompagnement psychologique	<b>3 entretiens maximum</b> par téléphone et remboursement de <b>12 séances maximum</b> de consultation en cabinet <b>80 € TTC maximum</b> par consultation	La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance
<b>ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER</b>		
Avance de la caution pénale	Dans la limite de <b>6 100 € TTC maximum</b>	
Remboursement des honoraires des représentants judiciaires	Remboursement dans la limite de <b>800 € TTC maximum</b>	

### ► 3/ VALIDITE DE LA CONVENTION

#### VALIDITE TERRITORIALE

Sauf mention particulière notée à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations « ASSISTANCE AU VEHICULE » et « ASSISTANCE VOYAGE » sont accordées pour les événements garantis survenus en France ou au cours de déplacements privés avec le Véhicule n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans les pays non rayés de la carte internationale d'assurance, à l'exception des Pays non couverts.

#### DUREE DE VALIDITE

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

### ► 4/ DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente Convention d'assistance « 922264 » (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

#### 4.1. DEFINITIONS GENERALES

##### ACCIDENT DE LA CIRCULATION

Toute atteinte au Véhicule, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité.

##### ACCIDENT CORPOREL

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicalement compétente.

##### DOMICILE

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

##### FRANCE

Par France on entend : France métropolitaine, et Monaco .

##### PASSAGER

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

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

##### PAYS NON COUVERTS

Corée du Nord et pays figurant sur la liste mise à jour des pays

exclus, disponible sur le site de MONDIAL ASSISTANCE à l'adresse suivante : [www.mondial-assistance.fr/pays-exclus](http://www.mondial-assistance.fr/pays-exclus).

#### PRESTATAIRE

Prestataire de services professionnel référencé par Mondial Assistance.

#### TRANSPORT

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :  
- taxi (dans un rayon de 50 km).

#### 4.2. DEFINITIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AU VEHICULE BENEFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

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

#### CREVAISON

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

#### IMMOBILISATION DU VEHICULE - VEHICULE IMMOBILISE

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

#### REPARATEUR AGREE

Prestataire professionnel de la réparation automobile référencé par Mondial Assistance ou par l'assureur du Véhicule.

#### VALEUR VENALE

Valeur du Véhicule, au jour de l'évènement, tenant compte de toutes les caractéristiques du véhicule (date de première mise en circulation kilométrage et son état d'entretien et d'usure).

#### VEHICULE

Véhicule deux, trois ou 4 roues, dont la cylindrée est inférieure ou égale à 49,9cm<sup>3</sup> désigné au contrat « Cyclos » .

Le Véhicule doit être :

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

#### TENTATIVE DE VOL OU VANDALISME

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

#### VOL

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

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

#### 4.3. DEFINITIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE VOYAGE BENEFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment:

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat « Cyclos » (ci-après, le « Bénéficiaire assuré »),
- à son Conjoint,
- à ses Enfants
- au Passager présent sur le Véhicule au moment de la survenance de l'Accident de la circulation.

#### CONJOINT

Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du Bénéficiaire assuré et vivant habituellement sous son toit.

#### ENFANTS

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

#### FRAIS DE SOINS DENTAIRES URGENTS

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

#### FRAIS FUNÉRAIRES

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

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

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

#### **FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE A L'ETRANGER**

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

#### **HOSPITALISATION D'URGENCE**

Séjour de plus de 48 (quarante-huit) heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

#### **MALADIE**

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

#### **MEMBRE DE LA FAMILLE**

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

#### **PROCHE**

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

### **► 5/ PRESTATIONS**

**Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».**

Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit aux prestations.

#### **5.1 ASSISTANCE AU VEHICULE**

##### **5.1.1 IMMOBILISATION OU VOL DU VEHICULE**

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre les prestations ci-après :

- **Dépannage sur place ou remorquage** par un Prestataire du Véhicule immobilisé ou retrouvé. **Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.**

- Lorsque le Véhicule est immobilisé suite au vol, perte, casse, dysfonctionnement, enfermement des clés dans le top case, Mondial Assistance organise et prend en charge :

- **envoi d'un taxi**, (aller-retour) afin de récupérer un double des clés, **ou**

- **récupération et expédition d'un double des clés** par un Prestataire, à condition que les clés soient récupérables aisément.

**ou**

- **ouverture de la selle ou de l'antivol** par un Prestataire. **(Prestation non cumulable avec la prestation « Dépannage sur place ou remorquage »)**

- **Mobilité immédiate.** Mise à disposition d'un taxi ou d'un mototaxi afin d'effectuer un déplacement urgent.

- **Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires.** Transfert (Transport aller-simple) des Bénéficiaires vers le Domicile ou poursuite du voyage vers le lieu de destination. **Si le Bénéficiaire opte pour la poursuite du voyage, le retour au Domicile ne sera pas pris en charge.**

- **Récupération du Véhicule réparé.** Transfert (Transport aller-simple) au départ du Domicile, du Bénéficiaire assuré ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire assuré pour récupérer le Véhicule réparé. **Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.**

- **Taxi suite à vol de casque** pour permettre au Bénéficiaire de se procurer un nouveau casque et de retourner à son Véhicule.

#### **5.1. SERVICE CONFORT CONSEIL**

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- **Aide au constat amiable**

Mondial Assistance communique des informations et conseils dans les domaines suivants :

- rédaction du constat amiable d'accident,

- précautions à prendre afin de préserver les intérêts du Bénéficiaire.

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

- **Taxi Joker**

Mise en place d'un taxi pour le retour au Domicile.

### **5.2 ASSISTANCE VOYAGE**

#### **5.2.1 ASSISTANCE AUX PERSONNES**

Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après :

- **Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire**

- Transport, sanitaire si nécessaire, du Bénéficiaire vers le centre hospitalier le mieux adapté à son état de santé (soit dans le pays où il se trouve soit en France métropolitaine) par les moyens les plus appropriés.

- Lorsque l'hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du Domicile, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état du Bénéficiaire le permet.

- Si l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport du Bénéficiaire, sanitaire si nécessaire, est pris en charge jusqu'à son Domicile.

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

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

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

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

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

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

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

- **Transfert (Transport aller-simple) d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement.**

- **Frais médicaux d'urgence à l'étranger**

Remboursement des Frais médicaux d'urgence à l'étranger sur prescription médicale restant à la charge du Bénéficiaire après intervention des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le Bénéficiaire est affilié.

**Cette prestation cesse le jour où le service médical de Mondial Assistance estime que le rapatriement du Bénéficiaire est possible.**

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

Mondial Assistance peut également procéder à l'avance des frais d'hospitalisation imprévus et urgents, après accord de son service médical, dans la limite du plafond figurant à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Dans ce cas, le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de mise à disposition des fonds. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.

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

**Ne donnent pas lieu à prise en charge complémentaire ou à l'avance de frais :**

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

Lorsque le rapatriement ou le transport sanitaire intervient après la date de fin de séjour du Bénéficiaire ou si l'état de santé du Bénéficiaire ne nécessite pas d'Hospitalisation mais l'empêche de poursuivre son voyage dans les conditions prévues initialement, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations ci-après :

- **Prolongation du séjour du Bénéficiaire** immobilisé sur place à l'hôtel.
- **Soutien du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place**
- **Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire :**
- Hébergement sur place et
- Transport retour.

**Ou**

- **Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place :**
- Transport (aller et retour) et
- Hébergement sur place.

#### **EN CAS DE DECES**

Sous réserve de l'obtention du permis d'inhumation, Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après :

- **Transport du corps** depuis le lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ou de crémation en France, choisi par le défunt ou les Membres de la famille.
- **Frais funéraires** afférents à ce transport.
- **Transfert d'un Proche (Transport aller-retour et Hébergement) sur le lieu du décès :**
- soit pour remplir les formalités administratives avant le transport du corps
- soit pour assister à l'inhumation ou la crémation sur place.

#### **ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE**

- **Accompagnement psychologique**

Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de **3 (trois) entretiens maximum**.

Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le Bénéficiaire vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son Domicile ou de son lieu de travail. Ces consultations sont prises en charge dans les limites prévues à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

**Sont exclues les maladies psychologiques antérieurement avérées ou constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.**

#### **ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER**

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

- **Avance de la caution pénale**, si le Bénéficiaire est incarcéré ou menacé de l'être, à condition que les poursuites dont il fait l'objet ne soient pas relatives :
- **au trafic de stupéfiants et/ou de drogues,**
- **à une participation à des mouvements politiques.**

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

**Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de son retour de voyage. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.**

• **Remboursement des honoraires** des représentants judiciaires à la suite d'une action judiciaire engagée à l'encontre du Bénéficiaire, à condition que les faits reprochés :

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

#### **► 6/ RESPONSABILITE**

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

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

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

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

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

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

#### **► 7/ EXCLUSIONS GENERALES**

##### **7.1 EXCLUSIONS GENERALES**

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

- **les frais engagés sans l'accord préalable de Mondial Assistance ;**
- **le suicide ou la tentative de suicide du Bénéficiaire, étant précisé que les prestations resteraient toutefois acquises, le cas échéant, aux autres Bénéficiaires ;**
- **les frais non justifiés par des documents originaux ;**
- **les conséquences :**
- **des situations à risques infectieux en contexte épidémique,**
- **de l'exposition à des agents biologiques infectants,**
- **de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,**
- **de l'exposition à des agents incapacitants,**
- **de l'exposition à des agents radioactifs,**
- **de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;**
- **les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;**
- **les dommages consécutifs à tout événement survenu alors que le Bénéficiaire était sous l'emprise de l'alcool à un taux d'alcoolémie supérieur au maximum autorisé par la législation locale en vigueur, ou sous l'effet de médicaments non prescrits médicalement, drogues ou stupéfiants ;**

- les conséquences de la guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des grèves, des prises d'otage, de la manipulation d'armes ;
- la participation du Bénéficiaire à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- les conséquences d'un événement survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : tout sport aérien (y compris delta-plane, planeur, kitesurf, parapente), ainsi que le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste (pratique d'un sport ou d'un loisir de glisse sur neige dans des zones non balisées, non surveillées ou non préparées par les services de sécurité des stations de sport d'hiver), l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, et le parachutisme ;
- les conséquences d'un événement survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome.

#### 7.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

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

#### 7.3 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE VOYAGE

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les conséquences :
- de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
- de maladies psychiatriques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
- des Maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- d'une affection non consolidée et en cours de traitement ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) ;
- les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par le Bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelles que soient sa provenance et sa destination ;

- l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article «Rapatriement ou transport sanitaire » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage.

### ► 8/ MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

### ► 9/ LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données le concernant en adressant sa demande à :

AWP France SAS  
Service Juridique - DT03  
7 rue Dora Maar - CS 60001  
93488 Saint-Ouen Cedex.

Fragonard Assurances dispose de moyens informatiques destinés à gérer les prestations d'assistance de la Convention.

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

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

### ► 10/ AUTORITE DE CONTROLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09

### ► 11/ LOI APPLICABLE - LANGUE UTILISEE

La Convention est régie par la loi française.  
La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

**Besoin d'assistance ? Afin de bénéficier des garanties d'assistance**

► **Contactez-nous au préalable :**

- depuis la France métropolitaine au **01.48.97.74.08**
  - Appel non surtaxé depuis l'étranger **00 33 (1) 48 97 74 08**
- accessibles **24h/24 et 7j/7**,  
sauf mention contraire dans la convention

► **Veillez nous indiquer :**

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

Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint

Solly AZAR Assistance s'est assuré le concours de Mondial Assistance.

**FRAGONARD ASSURANCES**

SA au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS

Paris Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances  
mises en œuvre par : AWP FRANCE SAS au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny  
Siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669  
<http://www.orias.fr/> Ci-après désignée sous le nom commercial « Mondial Assistance »

**GROUPE SOLLY AZAR**

SAS au capital de 200 000 EUR - 353 508 955 RCS PARIS - Société de Courtage d'Assurances  
Siège social 60 rue de la Chaussée d'Antin 75439 Paris Cedex 09 - N° ORIAS 07 008 500 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)