

## VÉHICULE DE LOCATION ?

RENT  CAR

24h/24

7j/7

C'est aussi pris en charge !

Parce que tout le monde a le droit de se tromper et que tout peut arriver...

L'assistance Premium vous accompagne en cas de :

- **enlèvement** dans le sable, la boue ou la neige
- **problème de carburant** :
  - gel ou pollution,
  - erreur de choix à la pompe
- **clé** perdue ou endommagée
- **batterie du véhicule électrique** déchargée

7,50€  
TTC  
PAR JOUR<sup>(1)</sup>

## MÉMO ASSISTANCE

En cas de pépin, téléphonez au  
**01 49 93 65 77**  
et communiquez-nous

- L'agence de location de départ
- Votre **numéro de contrat**
- Vos **nom, prénom et adresse**
- L'adresse exacte de l'**endroit où vous vous trouvez**
- Le **numéro de téléphone** où RENT A CAR Assistance peut vous joindre.

Un **numéro d'assistance** vous sera alors communiqué. **Rappelez-le systématiquement** lors de vos relations ultérieures avec RENT A CAR Assistance.

### Modalités de la prise en charge :

- **sont couverts** le véhicule, le conducteur et toute personne transportée à titre gratuit.
- **Couverture géographique** : pays de l'Union européenne et Suisse.
- **Pour les personnes** : les prestations sont acquises en cas de blessure ou de décès consécutifs à un accident de la circulation survenant lors de l'utilisation du véhicule.
- **Pour le véhicule** : les prestations sont acquises en cas de panne, d'accident de la circulation, d'incendie, de vol ou de vandalisme.

Votre agence :

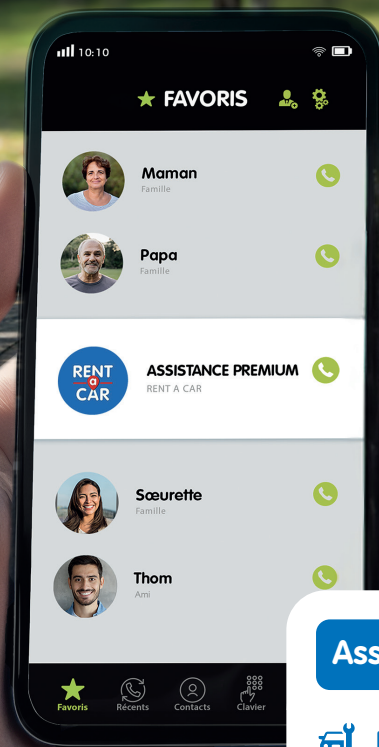
RENT  CAR

Toutes les prestations ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de Rent A Car Assistance. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité n'est remboursée par Rent A Car Assistance, à l'exception des frais de dépannage/remorquage à l'étranger et sur le réseau autoroutier français. Pour en obtenir le remboursement, vous devrez obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à Rent A Car Assistance. Les prestations sont mises en œuvre par Mondial Assistance France SAS - 54, rue de Londres, 75008 Paris - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Paris - Siret : 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro 07 026 669. Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles sise 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09. Et assurées par : Fragonard Assurances - 2, rue Fragonard, 75807 Paris Cedex 17 - Société Anonyme au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Paris - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des Assurances, dénommée Rent A Car Assistance.

Crédit photos : iStockphoto - L'AGENCE - Février 2025.

RENT  CAR

Il y a ceux sur qui on pourra toujours compter



7,50€  
TTC  
PAR JOUR<sup>(1)</sup>

Assistance Premium

-  **Dépannage** 24h/24, 7j/7
-  **Assistance médicale**
-  **Rapatriement**

## UN PROBLÈME AVEC VOTRE

L'Assistance Premium

intervient en cas de



crevaison



vol ou  
vandalisme



panne



accident



incendie

(1) Maximum de tarification : 10 jours par contrat. L'assistance Premium est réservée aux voitures de catégorie B minimum ou aux utilitaires de catégorie 1B minimum. Selon conditions générales de location disponibles en agence ou sur rentacar.fr.

Document non contractuel.

PROCHE,  CHER

rentacar.fr  
0 891 700 200 Service 0,20 € / min  
prix appel

Votre véhicule RENT A CAR est dépanné ou réparé sur place, ou remorqué vers le garage le plus proche.

Et pour la suite ? Vous avez le choix !



## Dormir à l'hôtel

2 nuits maximum d'hébergement si vous souhaitez attendre les réparations. Jusqu'à 100 € par nuit et par bénéficiaire. Frais de restauration exclus.



## Poursuivre votre voyage

Mise à disposition d'un **véhicule de remplacement** de catégorie équivalente (durée jusqu'à 7 jours, véhicule de remplacement non cumulable avec l'hébergement à l'hôtel).



## Rentrer chez vous

Mise à disposition d'un **billet de train ou d'avion, d'un taxi (jusqu'à 100 km) ou d'un véhicule de catégorie B**, avec retour possible dans une autre agence. Le retour à domicile n'est pas cumulable avec l'hébergement à l'hôtel.



## Rapatrier le véhicule à l'agence de départ

Si le véhicule de location est immobilisé plus de 24h et en France métropolitaine à plus de 150 km de l'agence de départ.

- Prise en charge jusqu'à 650 € TTC.
- Véhicule réparé sur place.
- Rapatriement effectué par le chauffeur<sup>(2)</sup>, ou par plateau, ou par l'agence de départ en mettant à sa disposition un billet de train ou d'avion (prise en charge des frais de route inhérents au rapatriement).



## Repartir en taxi

Prise en charge jusqu'à 100 € TTC de vos **frais de liaison** pour vous permettre de rejoindre l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport...



(2) Dans ce cas, les frais de route (péage, carburant) sont pris en charge par l'agence de départ

En France ou à l'étranger, l'Assistance Premium RENT A CAR vous accompagne en cas de besoin.



## Un conseil médical

effectué par l'un des médecins de RENT A CAR Assistance.



## Le transfert ou le rapatriement médical des blessés.



**Le retour des autres passagers du véhicule** jusqu'à leur domicile, ou l'organisation du retour des enfants et/ou d'adultes en situation de handicap.



**Les avances de frais médicaux** à l'étranger (à hauteur de 4 575 €).



**Le rapatriement du corps en France métropolitaine** en cas de décès (prise en charge des frais de cercueil, si nécessaire au transport, à hauteur de 500 € TTC).



## Vous voyagez à l'étranger<sup>(3)</sup> ?

**Nous avançons les frais de représentation judiciaire** et de caution pénale en cas de poursuites judiciaires liées à un accident de la route à l'étranger (respectivement à hauteur de 770 € et 7 700 € TTC).

(3) Certains pays ne sont pas couverts par RENT A CAR Assistance : consultez la liste sur <http://paysexclus.votreassistance.fr>



Depuis la France au

**01 49 93 65 77**

(numéro non surtaxé)



Depuis l'étranger au  
**00 33 (1) 49 93 65 77**

24h/24

7j/7



Accès sourds et malentendants :  
[accessibilite.votreassistance.fr](http://accessibilite.votreassistance.fr)

## ASSISTANCE PREMIUM

Document d'information sur le produit d'assistance

Compagnie : FRAGONARD ASSURANCES – N° Siren 479 065 351

Société anonyme au capital de 37 207 660,00 € ayant son siège social à Saint-Ouen (93400), 7 rue Dora Maar, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 479 065 351, entreprise régie par le Code des assurances soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), Sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09.

**Produit : Assistance aux véhicules et aux personnes**

Ce document présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte les besoins et demandes spécifiques.

Vous trouverez une information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle sur le lien suivant : [NOTICE D'INFORMATION](#)

### De quel type d'assistance s'agit-il ?

Ce produit d'assistance complémentaire permet de bénéficier d'une assistance aux véhicules en cas d'immobilisation du véhicule, d'une assistance aux personnes en cas d'accident corporels, de décès ou de maladie, pendant la période de location au véhicule.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

**En cas de d'immobilisation ou de vol du véhicule**

#### **Sont couverts par l'Assistance Véhicules :**

- ✓ Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé
- ✓ Hébergement des Bénéficiaires
- ✓ Taxi de liaison
- ✓ Retour à l'agence RENT A CAR de départ ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires
- ✓ Récupération du Véhicule réparé
- ✓ Véhicule de remplacement

#### **Sont couverts par l'Assistance Personnes :**

- ✓ Rapatriement ou transport sanitaire
- ✓ Frais médicaux d'urgence à l'Étranger
- ✓ Retour au Domicile du Bénéficiaire

#### Assistance en cas de Décès

- ✓ Transport du corps
- ✓ Frais funéraires

#### Assistance pour les personnes voyageant dans le véhicule

- ✓ Retour au Domicile des personnes restées sur place
- ✓ Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur pour le Retour au Domicile des personnes restées sur place handicapées ou de moins de 15 ans

#### Assistance Juridique A l'étranger

- ✓ Avance de la caution pénale
- ✓ Honoraires des représentants judiciaires

Le détail des prestations est indiqué ici .....(lien internet)



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

Sont notamment exclus :

- ✗ Acte intentionnel
- ✗ Les frais engagés sans l'accord préalable de Mondial Assistance
- ✗ Les frais non justifiés par des documents originaux
- ✗ Les conséquences de Maladies et Accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
- ✗ Les conséquences de Maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat
- ✗ Les conséquences des affections de longue durée, de Maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées
- ✗ Frais médicaux non nécessaires, interventions et traitements esthétiques non reconnus par la sécurité sociale
- ✗ Grossesse et accouchement sauf en cas de complications inattendues
- ✗ Sports et entraînement professionnels et/ou rémunérés
- ✗ Demandes d'indemnisation à la suite de grèves et de catastrophes naturelles
- ✗ Les Vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires



### Y-a-t-il des restrictions à la couverture ?

! Véhicule de tourisme ou utilitaire proposé en location et désigné au contrat de location :

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

! Une Franchise kilométrique de 50 kms est appliquée pour les prestations prévues « ASSISTANCE AUX PERSONNES » pour les Évènements couverts survenus en France.

! Par suite d'une soustraction frauduleuse du Véhicule, une déclaration de Vol auprès de la police doit être faite dans les 24 heures suivant le Vol.



### **Où suis-je couvert(e) ?**

- ✓ Les garanties s'appliquent en France et dans tous les pays dans lesquels le locataire a été autorisé par le loueur à circuler, en application du contrat de location.



### **Quelles sont mes obligations ?**

#### **Lors de la souscription du contrat :**

- Fournir toutes les informations utiles à l'assureur et répondre exactement aux questions qui vous sont posées
- Fournir tous documents justificatifs demandés
- Payer la cotisation indiquée aux Conditions Particulières

#### **Lors de la notification d'un sinistre :**

- En cas de sinistre, contacter Mondial Assistance : en cas de besoin urgent d'assistance, téléphoner immédiatement à la centrale D'assistance et signaler dans tous les cas le sinistre au loueur.
- Fournir au loueur l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à l'instruction du dossier
- Prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences d'un sinistre.



### **Quand et comment effectuer les paiements ?**

La cotisation est payée par le locataire au loueur au moment du paiement de la location. Les montants sont indiqués au contrat de location.



### **Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?**

La garantie prend effet au jour et à l'heure de prise de possession du véhicule de location. Elle prend fin à la première des deux dates suivantes :

- au jour et à l'heure de fin de la location (convenus par les parties)
- au jour et à l'heure de restitution de véhicule de location, si le véhicule est restitué avant la date de fin de la location



### **Comment puis-je résilier mon contrat ?**

Possibilité de renonciation dans un délai de 14 jours suivant la conclusion du contrat, en cas d'assurance cumulative si le locataire est déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat d'assistance dans les conditions indiquées aux Conditions Générales

Droit de renonciation pour les contrats d'assurance conclus à distance, notamment vendus en ligne, dans un délai de 14 jours à compter de la date d'adhésion.

Le locataire ne peut exercer son droit de renonciation lorsqu'il a demandé l'exécution de la garantie pendant le délai de renonciation, par exemple, sous la forme d'une déclaration de Sinistre ou si la garantie a déjà débuté au moment de la demande de résiliation

## Notice d'information de la Garantie « Assistance PREMIUN »

### Besoin d'assistance ?

► **Contactez-nous :**

- depuis la France métropolitaine au 01 49 93 65 77 (Appel non surtaxé)
- depuis l'étranger 00 33 (1) 49 93 65 77
- Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>

accessibles 24h/24 et 7j/7, sauf mention contraire dans la Notice d'information

► **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**

Les prestations de la présente Notice d'information sont souscrites par RENT A CAR et assurées par :

### **FRAGONARD ASSURANCES**

SA au capital de 37 207 660 €

479 065 351 RCS Bobigny

Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen

Entreprise régie par le Code des assurances

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

## 1. ÉVÈNEMENTS COUVERTS

Les conditions de délivrance des garanties de la présente Notice d'information varient selon les prestations

### 1.1 ASSISTANCE AU VÉHICULE

- Les prestations décrites à l'article 5.1. « EN CAS D'IMMOBILISATION OU VOL DU VÉHICULE » sont délivrées en cas d'Immobilisation ou de Vol du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :
  - Accident et Évènements connexes,
  - Erreurs du conducteur,
  - Panne,
  - Vol et événements connexes.

### 1.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES

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

- Accident corporel,
- Décès,
- Maladie.

**Les Évènements Couverts sont définis à l'article 4 « Définitions contractuelles ».**

## 2. RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

### ASSISTANCE AU VÉHICULE

#### EN CAS D'IMMOBILISATION OU VOL DU VÉHICULE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>ASSISTANCE ROUTIÈRE</b>		
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé	Frais de réparation sur place dans la limite de 153 € TTC	<p><b><u>Véhicule hors garantie constructeur :</u></b></p> <p>remorquage vers le centre de maintenance RENT A CAR ou le concessionnaire de la marque le plus proche</p> <p><b><u>Véhicule sous garantie constructeur :</u></b></p> <p>transfert à l'assistant correspondant. <b>seuls les Passagers sont pris en charge.</b></p>
Hébergement des Bénéficiaires	100 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives en France et à l'Étranger	<p>Véhicule non réparable ou Véhicule volé non retrouvé dans la journée.</p> <p><b>Non cumulable avec la prestation « Retour à l'agence RENT A CAR de départ ou Poursuite du Voyage des Bénéficiaires ».</b></p>
Taxi de liaison	100 € TTC maximum par dossier	
Retour à l'agence RENT A CAR de départ ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires	<p>Transport aller-simple*</p> <p><i>*Véhicule de location de catégorie B avec abandon national, si le Bénéficiaire décline les propositions de Véhicule de remplacement, si le Véhicule loué est de type utilitaire</i></p>	<p><b>Les prestations Retour à l'agence de location de départ et Poursuite du voyage ne sont pas cumulables entre elles.</b></p> <p><b>Non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».</b></p>
<p>Récupération du Véhicule réparé</p> <p><i>Uniquement si la prestation « Retour à l'agence RENT A CAR de départ ou Poursuite du voyage » a été mise en place.</i></p>	<p><b>Dans la limite de 650 € TTC :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou billet d'avion classe économique</li> </ul> <p><u>Ou</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plateau</li> </ul>	<p>- Si Véhicule réparé suite à une Immobilisation <b>plus de 24 heures</b> en France et à plus de <b>150km</b> de l'agence RENT A CAR de départ</p> <p><u>Ou</u></p>

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
	<p><u>Ou</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoi d'un Chauffeur</li> </ul>	<p>- Si Véhicule volé retrouvé en état de marche en France</p> <p><b>Dans le cas de l'envoi d'un Chauffeur, les frais de péages et de carburant à la charge de l'agence de location de départ</b></p>
	<p>Frais réels</p>	<p><b>Sur demande écrite de l'agence RENT A CAR de départ</b></p> <p>Si Véhicule roulant ou non se trouve à <b>moins de 150km</b> de l'agence RENT A CAR de départ ou à l'Étranger</p> <p><b>L'ensemble des coûts externes son refacturés à l'agence RENT A CAR de départ</b></p>
<p><b>Véhicule de remplacement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>choisi en priorité dans le réseau RENT A CAR</b></li> <li>• Véhicule de <b>catégorie équivalente ou inférieure selon les disponibilités locales</b></li> </ul>	<p><b>Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance</b></p> <p>Et</p> <p><b>La durée ne peut excéder le nombre de jours de location restant à courir sur le contrat de location initial, dans la limite de 7 jours</b></p>



## ASSISTANCE AUX PERSONNES

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>ASSISTANCE AU BÉNÉFICIAIRE IMMOBILISÉ OU HOSPITALISÉ</b>		
Rapatriement ou transport sanitaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance
Frais médicaux d'urgence à l'Étranger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remboursement des frais restant à la charge du Bénéficiaire (hors frais dentaires) : <b>4 575 € TTC</b> maximum</li> <li>• Avance des frais d'Hospitalisation : <b>4 575 € TTC</b> maximum</li> </ul>	<p>Une franchise de <b>30 € TTC</b> s'applique au remboursement des Frais médicaux.</p> <p><b>Les limites suivantes, s'entendent par Bénéficiaire.</b></p>
Retour au Domicile du Bénéficiaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b>		
Transport du corps	Coût du transport du corps organisé par Mondial Assistance	
Frais funéraires	Prise en charge des frais par Bénéficiaire <b>limité à 500 € TTC.</b>	<b>Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.</b>
<b>ASSISTANCE POUR LES PERSONNES VOYAGEANT DANS LE VÉHICULE</b>		
Retour au Domicile des personnes restées sur place	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	<p>Suite à la survenance d'un Évènement Couvert, l'indisponibilité du Bénéficiaire empêchant le retour dans les conditions initialement prévues des autres personnes voyageant dans le Véhicule.</p> <p>Prestations limitées au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. <b>Sont exclus les auto-stoppeurs.</b></p>
Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur pour le Retour au Domicile des personnes restées sur place handicapées ou de moins de 15 ans		
<b>ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ÉTRANGER</b>		
Avance de la caution pénale	<b>Dans la limite de 7 700 € TTC</b>	
Honoraires des représentants judiciaires	Remboursement dans la limite de <b>770 € TTC</b>	

### 3. VALIDITE DE LA NOTICE D'INFORMATION

#### VALIDITÉ TERRITORIALE

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

- Aucune Franchise kilométrique n'est appliquée pour la délivrance des prestations prévues à l'article 5.1 « ASSISTANCE AU VÉHICULE » en cas de survenance d'un des Évènements couverts.

- Une Franchise kilométrique de 50 (cinquante) km est appliquée pour les prestations prévues à l'article 5.2 « ASSISTANCE AUX PERSONNES » pour les Évènements couverts survenus en France.

#### DURÉE DE VALIDITÉ

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat et de l'accord liant RENT A CAR et FRAGONARD ASSURANCES pour la délivrance de ces prestations.

### 4. DÉFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente Notice d'information de la Garantie n°507682, les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

#### 4.1 DÉFINITIONS GÉNÉRALES

##### BÉNÉFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- au conducteur, locataire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat de location, et pendant la durée de location courte durée.
- aux Passagers.

**Sont exclus les autostoppeurs.**

##### CHAUFFEUR

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

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

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

##### ÉTRANGER

Tout pays, à l'exclusion de la France et des Pays non couverts.

##### ÉVÈNEMENT COUVERT

Tout événement donnant droit à la mise en œuvre des prestations d'assistance de la Garantie Assistance Routière au Bénéficiaire.

##### FRANCE

France métropolitaine.

##### FRANCHISE KILOMÉTRIQUE

Distance kilométrique à partir de laquelle les prestations d'assistance sont accordées. La distance est calculée depuis le Domicile ou lieu de garage habituel du Véhicule situé en France jusqu'au lieu de survenance de l'Évènement Couvert sur la base de l'itinéraire le plus court calculé par le service Via-Michelin ou Google Maps.

Aucune Franchise kilométrique n'est appliquée en cas de survenance d'un Évènement Couvert à l'Étranger

## HÉBERGEMENT

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

## PASSAGER

Toute personne domiciliée en France se déplaçant dans le Véhicule lors de la survenance d'un Évènement Couvert , soit à titre gratuit soit en ayant participé aux frais de route (covoiturage).

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

## PAYS NON COUVERTS

Corée du Nord. La liste mise à jour des pays exclus, est disponible sur le site de Mondial Assistance à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

## PRESTATAIRE

Prestataire de services professionnel référencé par Mondial Assistance.

## TRANSPORT

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en 2<sup>de</sup> classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- Véhicule de location,
- taxi (pour toute distance inférieure à 100 km).

## 4.2 DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A L'ASSISTANCE AU VÉHICULE

### ACCIDENT ET ÉVÈNEMENTS CONNEXES :

- **Accident automobile**

Tout événement soudain, imprévu et involontaire, toute collision, tout impact contre un objet fixe ou en mouvement ou tout accident qui entraîne l'Immobilisation du Véhicule et nécessite une réparation chez un garagiste.

- **Incendie**

Chaleur ou flamme qui endommage le Véhicule et entraîne son Immobilisation.

- **Phénomène climatique**

Phénomènes particuliers dus à des causes naturelles, tels que la grêle, les inondations, les tempêtes, les ouragans, la pluie, le grésil ou la neige, le vent, la foudre ou tout autre événement similaire qui n'est pas déclaré catastrophe naturelle et qui entraîne l'Immobilisation du Véhicule.

- **Vandalisme**

Action de destruction, de dégradation ou de détérioration du Véhicule du Bénéficiaire par un tiers, nécessitant une réparation chez un garagiste.

Le Bénéficiaire doit pouvoir justifier d'une déclaration auprès des autorités.

## DOMICILE

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

### ERREURS DU CONDUCTEUR :

- **Crevaision** : dégonflement d'un ou de plusieurs pneus rendant impossible l'utilisation du Véhicule en toute sécurité, ayant pour effet d'immobiliser ledit Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage.
- **Enlèvement du Véhicule** : Immobilisation du Véhicule inattendue du Véhicule dans le sable, la neige ou la boue.
- **Panne de carburant** : manque de carburant, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage.

- **Problèmes de clé** : clés du Véhicule oubliées à l'intérieur de celui-ci, endommagées, perdues ou volées, nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage.
- **Problèmes liés au carburant** : erreur de carburant ou carburant gelé ou pollué, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage.
- **Batterie de traction véhicule électrique déchargée** : épuisement de la batterie électrique de traction, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage ou une borne de recharge.

#### **FRAIS DE REPAS**

Frais de petit déjeuner, déjeuner ou dîner, boisson comprise, **à l'exclusion de pourboire.**

#### **IMMOBILISATION DU VÉHICULE – VÉHICULE IMMOBILISÉ**

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 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.

#### **PANNE**

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien, ayant pour effet une Immobilisation immédiate du Véhicule, y compris une panne de batterie.

#### **RÉPARATEUR AGRÉÉ**

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

#### **VÉHICULE**

Véhicule de tourisme ou utilitaire proposé en location courte durée par RENT A CAR et désigné au contrat de location :

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

#### **VÉHICULE DE LOCATION**

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

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

La location comprend la prise en charge par Mondial Assistance des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant les Accidents (CDW) et le Vol/Vandalisme (TP), **sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire assuré en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré.**

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

#### **VÉHICULE DE REMPLACEMENT**

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

#### **VOL ET ÉVÈNEMENTS CONNEXES :**

- **Vol du Véhicule**

soustraction frauduleuse du Véhicule. Une déclaration de Vol auprès de la police a été faite dans les 24 heures suivant le Vol.

- **Tentative de vol et vol de pièces**

Vol ou endommagement de pièces ou d'équipements du Véhicule entraînant l'Immobilisation du Véhicule.

### 4.3 DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

#### **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.

#### **DÉCÈS**

Cessation définitive des fonctions vitales de l'organisme constatée par un Médecin, à l'exclusion du suicide.

#### **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 À L'ÉTRANGER**

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.

#### **FRANCHISE PÉCUNIAIRE**

Part du remboursement laissée à la charge du Bénéficiaire lors de la mise en œuvre de la prestation. Les montants de Franchise pécuniaire se rapportant à chaque prestation sont précisés à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

#### **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.

## 5. PRESTATIONS

**Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans l'article 2 « RÉSUMÉ 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 VÉHICULE

#### EN CAS D'IMMOBILISATION OU VOL DU VÉHICULE

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations ci-après :

❖ **Dépannage sur place ou remorquage** par un Prestataire du Véhicule immobilisé ou retrouvé.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes conditions et limites.

❖ **Hébergement des Bénéficiaires dans l'attente des réparations du Véhicule immobilisé.**

Prestation non cumulable avec la prestation « Retour à l'agence RENT A CAR de départ ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires »

❖ **Taxi de liaison** pour permettre le transfert des Bénéficiaires vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport, ou le garage où se trouve le Véhicule réparé.

❖ **Retour à l'agence RENT A CAR de départ ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires**

Transfert (Transport aller-simple) des Bénéficiaires vers l'agence de location RENT A CAR de départ ou Poursuite du voyage vers le lieu de destination dans la limite des frais qui seraient engagées pour le retour à l'agence RENT A CAR de départ.

Si la prestation ne peut pas être mise en œuvre le jour même, Mondial Assistance prend en charge 1 (une) nuit d'hôtel pour les Bénéficiaires, au montant prévu pour la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » indiqué à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

**Si le Bénéficiaire opte pour la Poursuite du voyage, le Retour à l'agence RENT A CAR de départ ne sera pas pris en charge.**

**Prestations non cumulables avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».**

❖ **Récupération du Véhicule réparé**

Si le Véhicule se trouve à une distance supérieure de 150 km de l'agence RENT A CAR de départ, transfert (Transport aller-simple) au départ de l'agence RENT A CAR ou d'une personne désignée par RENT A CAR pour récupérer le Véhicule réparé. Si nécessaire, Mondial Assistance missionne un Chauffeur pour ramener le Véhicule au Domicile.

**Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule restent à la charge de RENT A CAR.**

Si Véhicule se trouve à une distance inférieure 150 km de l'agence RENT A CAR de départ, et sur demande de RENT A CAR, Mondial Assistance organise et prend en charge la récupération du Véhicule.

❖ **Véhicule de remplacement**

Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement pendant la durée des réparations. La mise à disposition prend fin dès que le Véhicule est réparé et dans la limite du nombre de jours indiqué dans l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

## 5.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES

### ASSISTANCE AU BÉNÉFICIAIRE IMMOBILISÉ OU HOSPITALISÉ

---

Dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », 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.**

**'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.**

#### ❖ 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 « RÉSUMÉ 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 intérêt 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.

❖ **Retour au Domicile du Bénéficiaire dès que son état de santé le permet.**

#### **ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS**

---

Dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » et 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.

#### **ASSISTANCE POUR LES PERSONNES VOYAGEANT DANS LE VEHICULE**

---

Lorsque l'indisponibilité du Bénéficiaire, en raison d'un Évènement Couvert, rend impossible le Retour au Domicile des autres personnes voyageant dans le Véhicule dans les conditions initialement prévues, Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations définies ci-après :

- ❖ **Retour au Domicile des personnes restées sur place (Transport aller simple).**  
**Prestation non cumulable avec la prestation « Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur ».**
- ❖ **Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur** (Transport aller-retour) pour le Retour au Domicile des personnes handicapées ou de moins de 15 ans restées seules sur place.

**Prestation non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile des personnes restées sur place ».**

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

---

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

- ❖ **Avance de la caution pénale**, 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 l'infraction a été commise.

## 6. RESPONSABILITÉ

**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 internet du Ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.**

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

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

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

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

**La responsabilité de Mondial Assistance concerne uniquement les services qu'elle réalise en exécution de la Notice d'information. 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

### 7.1 EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Outre les exclusions prévues à la Notice d'information, ainsi que celles figurant éventuellement dans les définitions contractuelles, sont toujours exclus :

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

### 7.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AU VÉHICULE

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables\* ;
- les conséquences de l'Immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure ;
- les Immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien ;
- les Pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule après la première intervention de Mondial Assistance ;
- les Vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier ;
- les Immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule ;
- les déclenchements intempestifs d'alarme ;
- les chargements du Véhicule et des attelages.

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

### 7.3 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les conséquences :
  - o de Maladies et Accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
  - o de Maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
  - o des affections de longue durée, de Maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,

- des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une Hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les 6 (six) 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, quelle que soient sa provenance et sa destination ;
- 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, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance ;
- l'organisation et la prise en charge d'un Transport visées à l'article « Rapatriement ou Transport sanitaire » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage ;
- la participation du Bénéficiaire à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le kite-surf, le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.

## 8. PRESCRIPTION

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

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

- Article L114-1 du Code des assurances

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

*Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.*

*Toutefois, ce délai ne court :*

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

*2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.*

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

*s d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.*

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

**survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.**

- Article L114-2 du Code des assurances

*« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »*

*ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »*

- Article L114-3 du Code des assurances

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

**Information complémentaire :**

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

**Information complémentaire :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil reproduits ci-dessous.

- Article 2240 du Code civil

*« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »*

- Article 2241 du Code civil

*« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.*

*Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »*

- Article 2242 du Code civil

*« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »*

- Article 2243 du Code civil

*« L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »*

- Article 2244 du Code civil

*« Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »*

- Article 2245 du Code civil

*« L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.*

*En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.*

*écaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.*

*Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »*

- Article 2246 du Code civil

*« L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »*

## 9. MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

S'il n'a pas pu être donné immédiatement entière satisfaction à la réclamation du Bénéficiaire formulée par oral ou via une messagerie instantanée, celle-ci doit nous être adressée par écrit selon les modalités suivantes :

- Par mail : [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)
- Par courrier à l'adresse suivante : *AP Solution GmbH, succursale française - Traitement des réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex*

Nous accuserons réception de la réclamation écrite du Bénéficiaire dans les dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi et nous apporterons une réponse écrite au Bénéficiaire dans un délai maximal de deux (2) mois. Le Bénéficiaire pourra en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de sa première réclamation écrite :

- Par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)
- Par courrier à l'adresse suivante : *Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09*

La demande du Bénéficiaire auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans **le délai d'un (1) an** à compter de sa première réclamation écrite auprès de nos services.

Toutefois, cette démarche ne prive pas le Bénéficiaire de la possibilité d'intenter toute action en justice.

En cas de souscription de son contrat d'assurance en ligne, le Bénéficiaire a la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

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

## 10. COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

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

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

## 11. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.  
à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

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

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

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr).

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente a été remise au Bénéficiaire lors de la souscription du contrat.

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

## **12. AUTORITÉ DE CONTROLE**

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

## **13. DROIT ET LANGUE APPLICABLES**

La Notice d'information est régie par le droit français et toutes les communications et documents y afférents sont rédigés en français.