



MFA HABITATION

CONVENTION ASSISTANCE  
MAI 2020



## Sommaire

Titre I	Événements garantis.....	3
Titre II	Résumé des prestations et prises en charge.....	5
	URGENCE EN CAS DE SINISTRE.....	5
	ASSISTANCE DEPANNAGE.....	10
	ASSISTANCE AU QUOTIDIEN.....	12
	ASSISTANCE NUISIBLES.....	18
	ASSISTANCE ELECTROMENAGER ET INFORMATIQUE.....	20
Titre III	Validité de la convention.....	22
Titre IV	Définitions contractuelles.....	22
Titre V	Prestations.....	27
Titre VI	Responsabilité.....	47
Titre VII	Exclusions générales.....	48
Titre VIII	Prescription.....	49
Titre IX	Modalités d'examen des réclamations.....	51
Titre X	Compétence juridictionnelle.....	52
Titre XI	Protection des données à caractère personnel.....	52
Titre XII	Autorité de contrôle.....	53
Titre XIII	Loi applicable – langue utilisée.....	53
Titre XIV	Déclaration de confidentialité.....	54

## Comment joindre l'assistance MFA ?

### ► Contactez :

- Depuis la France métropolitaine : 09 69 32 82 25  
(appel non surtaxé)
- Depuis l'étranger : 00 33 (0) 1 49 93 73 23
- Accès sourds et malentendants :  
<https://accessibilite.votreassistance.fr>

Accessibles 24h/24 et 7j/7,  
sauf mention contraire dans la Convention

### ► Veuillez indiquer :

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

Les prestations de la présente Convention d'assistance souscrite par la MUTUELLE  
FRATERNELLE D'ASSURANCES auprès de :

#### **FRAGONARD ASSURANCES**

SA au capital de 37 207 660 euros

479 065 351 RCS Paris

Siège social : 2, rue Fragonard – 75017 Paris

Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en œuvre par :

#### **AWP FRANCE SAS**

SAS au capital de 7 584 076,86 euros

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** ».

# Titre I - Evénements garantis

Les conditions de délivrance des garanties au titre de la présente Convention varient selon les prestations. Il est précisé que la « Formule Intégrale » (620) est souscrite en option à la « Formule Initiale » (13J).

- Les prestations décrites à l'article 5.1 « **URGENCE EN CAS DE SINISTRE** » sont délivrées en cas de survenance des Sinistres suivants : incendie, explosion, dégâts des eaux, vol, tempête, événement climatique, perte ou vol des clés tels que définis au contrat d'assurance habitation.
- Les prestations décrites à l'article 5.2 « **ASSISTANCE DEPANNAGE** » sont délivrées en cas de survenance d'un évènement affectant l'un des éléments suivants du Domicile :
  - Plomberie intérieure
  - Plomberie extérieure
  - Electricité intérieure
  - Gaz
  - Serrurerie

Le périmètre de couverture de chacune des interventions de dépannage est précisé dans l'article 5.2 « **ASSISTANCE DEPANNAGE** ».

- Les prestations décrites à l'article 5.3 « **ASSISTANCE AU QUOTIDIEN** » peuvent être délivrées à tout moment, indépendamment de la survenance de tout Sinistre ou évènement au Domicile.
- Les prestations décrites à l'article 5.4 « **ASSISTANCE INTEMPERIES** » sont délivrées en cas de survenance d'Intempéries et uniquement en cas de souscription à l'option « Formule Intégrale ».

- Les prestations décrites à l'article **5.5 « ASSISTANCE NUISIBLES »** sont délivrées en cas de présence constatée de nuisibles au domicile assuré par le contrat d'assurance habitation contaminé ou susceptible de l'être à court terme en l'absence de toute action corrective et uniquement en cas de souscription à la « Formule Intégrale ».
  
- Les prestations décrites à l'article **5.6 « ASSISTANCE ELECTROMENAGER ET INFORMATIQUE »** sont délivrées en cas de Panne d'un Appareil et uniquement en cas de souscription à l'option « Formule Intégrale ».

# Titre II – Résumé des prestations et prises en charge

## URGENCE EN CAS DE SINISTRE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
<b>RETOUR PREMATURE</b>				
Transport jusqu'au Domicile	Transport (aller simple) Ou 24h de Véhicule de location de catégorie B	Le Bénéficiaire est en déplacement à l'Etranger au moment du Sinistre.	X	X
Transport pour retourner sur le lieu de séjour	Transport (aller simple) Ou 24h de Véhicule de location de catégorie B		X	X
<b>PRESERVATION DU DOMICILE</b>				
Sécurisation du Domicile	72h de gardiennage Ou Intervention d'un serrurier ou d'un vitrier prise en charge à hauteur du plafond de gardiennage (72h)	Le Domicile ne présente plus les conditions de fermeture ou de sécurité requises ou est devenu inutilisable.	X	X

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
Sauvegarde des biens meubles	2 jours de location d'un véhicule utilitaire Ou intervention d'une entreprise de déménagement à hauteur de <b>750 € TTC</b> maximum	Limité à 2 interventions par période annuelle de garantie	X	X
Nettoyage du Domicile sinistré	<b>250 € TTC</b> maximum	Limité à 1 intervention par Sinistre	X	X
Stockage des biens meubles transportés	Jusqu'à 30 jours consécutifs dans la limite de <b>500 € TTC</b> maximum par Sinistre	Limité à 1 intervention par Sinistre  <b>Hors frais d'assurance des biens stockés</b>  <b>Exclusion des objets de valeur et des objets précieux</b>		X

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
<b>ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE</b>				
Hébergement des Bénéficiaires	120 € TTC par nuit et par personne dans la limite de <b>5 nuits</b> par personne pour <b>un maximum de 600 € TTC</b>	Domicile devenu temporairement inhabitable du fait du Sinistre	X	X
Transfert des Enfants chez un Proche <i>(avec si besoin accompagnement par un Proche ou par un Prestataire)</i>	Transport (aller-retour) des Enfants avec si besoin Transport (aller-retour) d'un accompagnateur Ou 24h de Véhicule de location de catégorie B pour chaque trajet (aller-retour)	Les prestations « Hébergement des Bénéficiaires », « Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche », et « Transfert des Enfants chez un Proche » ne peuvent pas être cumulées.  Chaque prestation est délivrée 1 seule fois par Sinistre	X	X
Remboursement des Effets personnels de première nécessité	<b>1 220 € TTC</b> maximum par Sinistre	Destruction des effets vestimentaires et de première nécessité lors du Sinistre	X	X

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche	Transport (aller simple) organisé et pris en charge, en France uniquement	Domicile devenu temporairement inhabitable du fait du Sinistre		X
Transfert d'un Proche à son domicile pour héberger les Bénéficiaires	Transport (aller simple) Ou 24h de Véhicule de location de catégorie B	Les prestations « Hébergement des Bénéficiaires », « Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche », et « Transfert des Enfants chez un Proche » ne peuvent pas être cumulées.  Chaque prestation est délivrée 1 seule fois par Sinistre		X
Garde des Enfants au domicile d'un Proche ou sur le lieu d'Hébergement	20h maximum			X
Garde des animaux de compagnie à l'extérieur ou chez un Proche	Frais de garde, nourriture et/ou Transport pris en charge à hauteur de 300 € TTC maximum			X
<b>ASSISTANCE AU DEMENAGEMENT</b>				
Déménagement vers le nouveau Domicile	Coût réel de la prestation organisée par Mondial Assistance, dans un rayon de 50 km de l'habitation sinistrée	Cette prestation ne peut être délivrée qu'en France métropolitaine.  L'assurance (responsabilité civile, assurance des biens transportés) pendant le déménagement est à la charge du Bénéficiaire.	X	X

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
Aide à la réalisation de l'état des lieux du nouveau logement	Coût réel de la prestation	<p>Le Domicile sinistré est durablement inhabitable. Le déménagement intervient dans les 60 jours suivants la date du Sinistre.</p> <p>Les assurances des biens transportés ne sont pas prises en charge.</p> <p>Limité à 1 intervention par Sinistre</p>		X
Nettoyage du nouveau domicile	250 € TTC maximum	<p>Le nouveau logement doit être couvert par un contrat d'assurance habitation souscrit auprès de la compagnie émettrice du contrat au titre duquel le Bénéficiaire demande la prestation.</p> <p>Limité à 1 intervention par Sinistre</p>		X

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
<b>ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE</b>				
Accompagnement psychologique	3 entretiens maximum par téléphone Et/Ou Remboursement de 12 séances maximum de consultation en cabinet <b>80 € TTC</b> maximum par consultation			X

## ASSISTANCE DEPANNAGE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
<b>DEPANNAGE</b>				
Serrurerie	<u>Formule Initiale:</u> <b>80 € TTC</b> maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement  <u>Formule Intégrale :</u> 150 € TTC maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement	Limité à 2 interventions par période annuelle de garantie	X	X

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
Plomberie intérieure	150 € TTC maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement	Limité à 2 interventions par période annuelle de garantie		X
Plomberie extérieure des parties privatives ou maisons individuelles	3 000 € TTC maximum, déplacement et main d'œuvre, par évènement	Limité à 2 interventions par période annuelle de garantie		X
Electricité intérieure	150€ TTC maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement	Limité à 2 interventions par période annuelle de garantie		X
Gaz	150 € TTC maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement	Limité à 2 interventions par période annuelle de garantie		X

## ASSISTANCE AU QUOTIDIEN

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
<b>AMELIORATION DE L'HABITAT</b>				
Réseau d'artisans	Mise en relation sans prise en charge	<p>Projet de travaux de réhabilitation, d'amélioration ou d'entretien d'un bien immobilier, hors sinistre.</p> <p><b>Le coût des éventuels devis et/ou travaux réalisés à l'issue de ces prestations restent à la charge du Bénéficiaire.</b></p>	X	X
<b>DIAGNOSTICS ET EXPERTISE IMMOBILIERE</b>				
Diagnostics techniques obligatoires	Mise en relation sans prise en charge	<p>Projet de mise en vente ou en location d'un bien immobilier</p> <p>Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie</p>	X	X

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
<b>DEMENAGEMENT (HORS LOCATIONS SAISONNIERES)</b>				
Mise en relation avec un déménageur ou un loueur de véhicules utilitaires	Mise en relation sans prise en charge	Le nouveau logement doit être couvert par un contrat d'assurance habitation souscrit auprès de la compagnie émettrice du contrat au titre duquel le Bénéficiaire demande la prestation.	X	X
Mise en relation avec un Prestataire pour l'aide à la réalisation de l'état des lieux du nouveau logement	Mise en relation sans prise en charge		X	X
Mise en relation avec une entreprise spécialisée dans le nettoyage de locaux	Mise en relation sans prise en charge		Limité à 1 emménagement par période annuelle de garantie	X
<b>SERVICE D'INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET JURIDIQUES</b>				
Informations juridiques et administratives	Illimité	Prestation rendue par téléphone exclusivement	X	X

## ASSISTANCE INTEMPERIES

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
<b>ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE</b>				
Hébergement des Bénéficiaires	60 € TTC par nuit et par personne dans la limite de 30 nuits par personne	Domicile devenu temporairement inhabitable ou inaccessible  Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires – ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE » (article 5.1 URGENCE EN CAS DE SINISTRE)		X
Frais de repas	Remboursement des frais : 30 € TTC/pers/jour dans la limite totale de 120 €/jour pour l'ensemble des Bénéficiaires	Limité à la durée de la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE » (article 5.4 ASSISTANCE INTEMPERIES). Remboursement sur présentation de justificatifs originaux		X
<b>ASSISTANCE PRESERVATION ET NETTOYAGE DU DOMICILE</b>				
Bâchages de toitures du Domicile	750 € TTC maximum	Limité à 1 intervention par Intempérie		X

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
Pompage de l'eau	600 € TTC maximum	Limité à 1 intervention par Intempérie.  La prestation ne peut être mise en place que lorsque la décrue est effectuée et que l'intervention peut se faire sans intervention des pouvoirs publics (Pompiers).		X
Elagage, abattage et évacuation des arbres	750 € TTC maximum	Limité à 1 intervention par Intempérie  Intervention imitée aux arbres situés à l'adresse du Domicile  <b>Sont exclus les arbres menaçant l'habitation d'un voisin et les arbres situés dans les copropriétés.</b>		X
Nettoyage du Domicile, du garage et des dépendances	1 500 € TTC maximum	Limité à 1 intervention par Intempérie  La prestation ne peut être mise en place que lorsque la décrue est effectuée.  <b>Prestation non cumulable avec la</b>		X

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
		prestation « Nettoyage du Domicile sinistré » - PRESERVATION DU DOMICILE (article 5.1 URGENCE EN CAS DE SINISTRE)		
Ramassage et transports des encombrants	1 000 € TTC maximum	Limité à 1 intervention par Intempérie  La prestation ne peut être mise en place que lorsque la décrue est effectuée.		X
<b>ACCOMPAGNEMENT</b>				
Information relative à la reconstitution des documents	Illimité	Prestation rendue par téléphone exclusivement  Limitée aux documents délivrés sur le territoire français		X
Enveloppe Frais de vie de tous les jours	Forfait de 300 € TTC maximum	A utiliser dans les 30 jours suivant la survenance d'Intempérie et uniquement pendant la période de relogement « ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE » (article 5.4 ASSISTANCE INTEMPERIES)		X

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
Solution de mobilité	<p>Organisation et prise en charge dans la limite d'une enveloppe d'un montant de <b>200 € TTC</b> maximum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Véhicule de location dans la limite de 30 jours (de catégorie équivalente ou d'habitabilité suffisante)</li> </ul> <p>Ou</p> <p>de catégorie B ou d'un volume de 6 m<sup>3</sup></p> <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Train à hauteur de 100 €/jours maximum dans la limite de 7 jours</li> </ul> <p>Ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxi à hauteur de 100 €/jours maximum dans la limite de 7 jours</li> </ul>	<p>- A utiliser dans les 30 jours suivant la survenance d'Intempérie et uniquement pendant la période de relogement</p> <p><b>« ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE » (article 5.4 ASSISTANCE INTEMPERIES).</b></p> <p>- Véhicule de remplacement, train et taxi sont cumulables dans la limite totale de 30 jours consécutifs et la limite de l'enveloppe.</p>		X
Journée Loisir	<p><b>80 €</b> par personne dans la limite de <b>320 € TTC</b> pour l'ensemble des Bénéficiaires</p>	<p>Limité à 1 prise en charge par Intempérie</p> <p>A utiliser dans les 30 jours suivant la survenance d'Intempérie</p>		X

## ASSISTANCE NUISIBLES

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
<b>DERATISATION ET DESINSECTISATION</b>				
Pré-diagnostic	Prestation rendue par téléphone exclusivement	Cette prestation ne peut être délivrée qu'en France métropolitaine.		X
Diagnostic sur place	Jusqu'à 4 interventions maximum (diagnostic inclus) en fonction de la nature du Nuisible identifié	Limité à 1 traitement par Nuisible identifié et par période annuelle de garantie  Prestation « Traitement du Nuisible identifié » ne peut être mise en place que lorsque les travaux conseillés sont réalisés.		X
Traitement du Nuisible identifié				X
<b>ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE</b>				
Hébergement des Bénéficiaires	60 € TTC par nuit et par personne dans la limite de 6 nuits par personne	Cette prestation ne peut être délivrée qu'en France métropolitaine.  Domicile devenu temporairement inhabitable  Possibilité de fractionner cette prestation pour l'utiliser lors de		X

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
		chaque intervention du Prestataire  Prestation non cumulable avec la prestation « Assistance au relogement temporaire » (articles 5.1 URGENCE EN CAS DE SINISTRE et 5.4 ASSISTANCE INTEMPERIES)		
Frais de repas	Remboursement des frais : <b>30 € TTC/pers/jour</b> dans la limite totale de <b>120 €/jour</b> pour l'ensemble des Bénéficiaires	Cette prestation ne peut être délivrée qu'en France métropolitaine  Prestation limitée à la durée de la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » mise en œuvre dans le cadre de l'article 5.5 ASSISTANCE NUISIBLES  Remboursement sur présentation de justificatifs originaux  Prestation non cumulable avec la prestations « Frais de repas » (article 5.4 ASSISTANCE INTEMPERIES)		X

# ASSISTANCE ELECTROMENAGER ET INFORMATIQUE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
<b>EXTENSION DE GARANTIE ELECTROMENAGER ET INFORMATIQUE</b>				
Dépannage ou réparation sur place ou en atelier	Coûts de l'intervention organisée par Mondial Assistance (comprenant le déplacement du Réparateur, le diagnostic sur place, l'établissement d'un devis, la main d'œuvre, les pièces détachées nécessaires à la réparation, l'enlèvement et la relivraison, ou les frais de transport pour l'expédition du matériel)	Le démarrage des réparations est soumis à l'acceptation par le Bénéficiaire du devis proposé.		X

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites	Initiale	Intégrale
Prêt d'un appareil de remplacement pendant les réparations	Coût du prêt organisé et mis en place par Mondial Assistance	<p>Proposé uniquement pour les réfrigérateurs, congélateurs, lave-linge et téléviseurs</p> <p>La réparation sur place est impossible et l'indisponibilité de l'Appareil excède 48h pour les réfrigérateurs et congélateurs, 10 jours pour les lave-linge, et téléviseur.</p> <p>Le Bénéficiaire doit remettre un chèque de caution de 300 € à Mondial Assistance.</p>		X

# Titre III – Validité de la convention

## VALIDITE TERRITORIALE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les évènements affectant le Domicile.

## DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat habitation « Formule Initiale » (13J) et de l'option « Formule Intégrale » (620) lorsqu'elle est souscrite et de l'accord liant la MUTUELLE FRATERNELLE D'ASSURANCES et FRAGONARD ASSURANCES pour la délivrance de ces prestations.

# Titre IV – Définitions contractuelles

Dans la présente Convention d'assistance « ASSISTANCE HABITATION FORMULE INITIALE 13J & FORMULE INTEGRALE 620 » (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

## ANIMAL DE COMPAGNIE

Chats et chiens uniquement à l'exclusion de tout autre animal.

Pour être couvert par les garanties, l'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires.

**Sont exclus les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup> catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).**

## APPAREIL

Appareil remplissant cumulativement les conditions suivantes :

- appartenant à une des catégories ci-après :

- réfrigérateur, congélateur,
  - lave-linge,
  - téléviseur,
  - ordinateurs de bureau ou portables, tablettes informatiques,
- âgé de moins de cinq (5) ans pour les trois premières catégories et de moins de trois (3) ans pour les ordinateurs de bureau ou portables, tablettes informatiques,
  - réservés à un usage privé,
  - dont la garantie du fabricant ou du distributeur ou une extension de garantie a expiré au jour de la Panne,
  - d'une valeur d'achat de 150 (cent cinquante) euros TTC minimum,
  - propriété du Bénéficiaire et installé au Domicile du Bénéficiaire.

## **BENEFICIAIRE**

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- à la personne physique assurée par le contrat multirisque habitation « Formule Initiale » et de son option « Formule Intégrale » lorsqu'elle est souscrite et propriétaire de(s) l'Appareil(s),
  - à son Conjoint
  - et/ou à ses Enfants
- vivant habituellement sous le même toit.

## **CONJOINT**

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

## **DOMICILE**

Le « Domicile » est le lieu de résidence assuré par le contrat multirisque habitation « Formule Initiale » et de son option « Formule Intégrale » lorsqu'elle est souscrite.

Ce peut être le lieu de résidence principale situé en France métropolitaine et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu, ou le lieu de résidence secondaire du Bénéficiaire, situé en France, à condition que sa résidence principale se situe en France.

Si le Domicile est le lieu de résidence secondaire du Bénéficiaire, certaines prestations de la Convention ne sont acquises qu'à condition que le Bénéficiaire soit présent à son Domicile lors de la survenance du Sinistre.

#### ENFANTS

Enfants, petits-enfants, fiscalement à charge du Bénéficiaire assuré ou de son Conjoint, âgés de moins de 15 (quinze) ans et vivant habituellement sous son toit.

#### ETRANGER

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

#### FRAIS DE REPAS

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

#### FRANCE

France métropolitaine exclusivement, où se situe le Domicile.

#### HEBERGEMENT

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

#### INTEMPERIES

Tout évènement climatique ou résultant d'un évènement climatique, tels que la tempête, la foudre, le feu de forêt lié à de fortes chaleurs, la grêle, l'inondation, la coulée de boue, l'avalanche, l'action du poids de la neige tombée directement sur le Domicile ou ses dépendances.

L'évènement doit survenir dans la commune où se situe le Domicile, avec une intensité telle qu'il détruit, brise ou endommage un certain nombre de bâtiments de bonne construction dans ledite commune ou les communes avoisinantes. Il rend le Domicile inhabitable et inaccessible.

Les cyclones et ouragans sont assimilés à des tempêtes.

**Sont exclus l'action du poids de la neige non tombée directement sur le Domicile ou ses dépendances et le gel.**

## 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.

## NUISIBLES

Animaux ou insectes suivants selon la nature du logement :

- Appartement : punaises de lit, souris, blattes, puces, teignes alimentaires.

**Pour les mites vestimentaires, seule la prestation « Pré-diagnostic » pourra être mise en œuvre.**

- Maison : punaises de lit, surmulot, blattes, puces, frelons asiatiques, teignes alimentaires.

**Pour les mites vestimentaires, seule la prestation « Pré-diagnostic » pourra être mise en œuvre.**

La présence des nuisibles dans le Domicile doit être consécutive à la survenance d'un fait générateur imprévisible, extérieur au Bénéficiaire et indépendant de sa volonté. Elle perturbe l'occupation par l'Homme du logement et nuit au maintien d'un bon état d'usage et d'hygiène des lieux.

## PANNE

Domage causé à l'Appareil, consécutif à un défaut interne, ayant pour origine un phénomène électronique, électrique ou mécanique fortuit et nuisant à son bon fonctionnement et constaté par un Réparateur.

## PAYS NON COUVERTS

Corée du Nord.

La liste mise à jour des pays exclus, est disponible sur le site d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

## PRESTATAIRE

Prestataire de services, professionnel référencé par Mondial Assistance.

## PROCHE

Toute personne physique, membre de la famille ou non, résidant sur le territoire où se situe le Domicile et désignée par le Bénéficiaire.

## REPARATEUR

Réparateur agréé par Mondial Assistance.

## SINISTRE

Événement garanti par le contrat d'assurance habitation « Formule Initiale » et dont la liste est reprise dans l'article 1 « **EVENEMENTS GARANTIS** » de la Convention.

## TRANSPORT

Tout déplacement s'effectuant par :

- train en 1<sup>ère</sup> classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- véhicule de location,
- taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).

## VEHICULE DE LOCATION

Véhicule mis à disposition par Mondial Assistance, à retirer et à restituer dans une agence indiquée par Mondial Assistance.

La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales et 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.

# Titre V – Prestations

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

Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité d'occupant ou de propriétaire du Domicile ainsi que la matérialité de l'évènement ouvrant droit aux prestations.

## 5.1 - URGENCE EN CAS DE SINISTRE

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

### RETOUR PREMATURE

---

Si le Bénéficiaire était en déplacement à l'Etranger, lors de la survenance du sinistre et que sa présence est indispensable pour accomplir les formalités nécessaires, 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 définies ci-après :

- ❖ Transport du Bénéficiaire jusqu'au Domicile,
- ❖ Transport du Bénéficiaire pour retourner sur le lieu de séjour.

### PRESERVATION DU DOMICILE

---

Si le Domicile ne présente plus les conditions de sécurité requises, 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 :

- ❖ Pour la sécurisation du Domicile,
  - gardiennage du Domicile lorsque le Bénéficiaire ne se trouve pas sur place ou qu'il est dans l'incapacité de demeurer sur les lieux,
- Ou
  - intervention d'un vitrier ou d'un serrurier pour sécuriser les issues du Domicile.

**Les travaux entrepris à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à la charge du Bénéficiaire.**
- ❖ Pour la sauvegarde des biens meubles,
  - mise à disposition d'un Véhicule de location de type utilitaire se conduisant avec un permis B, pour déménager les biens meubles restés dans le Domicile,
- Ou
  - transfert provisoire du mobilier par une entreprise de déménagement vers un autre lieu désigné par le Bénéficiaire.
- ❖ Nettoyage du Domicile sinistré par une entreprise spécialisée,  
**Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.**
- ❖ Stockage des biens meubles transportés (**Prestation valable uniquement en cas de souscription à la « Formule Intégrale »**).  
Pour permettre la sauvegarde des biens mobiliers et des effets personnels du Domicile, Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », le stockage des biens du Bénéficiaire ayant pu être transportés.

## ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE

Lorsque le Domicile est le lieu de résidence secondaire, les prestations du présent article ne sont délivrées que si le Bénéficiaire est présent au moment de la survenance du Sinistre.

Si le Domicile est temporairement inhabitable, 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 :

- ❖ Hébergement des Bénéficiaires.  
**Prestation non cumulable avec la prestation « Transfert du Bénéficiaire ».**
  
- ❖ Transfert des Enfants chez un Proche (Transport aller-retour) ainsi que le voyage d'un Proche qui les accompagne (Transport aller-retour). Si nécessaire, Mondial Assistance missionne un accompagnateur.  
**Prestation non cumulable avec les prestations « Hébergement du Bénéficiaire », « Transfert du Bénéficiaire » et « Transfert d'un Proche ».**
  
- ❖ Remboursement, sur présentation des factures d'achat, des Effets personnels de première nécessité\* achetés par les Bénéficiaires en remplacement de ceux détruits lors du Sinistre.  
\*Effets vestimentaires et de toilette acquis lorsque tous les effets personnels de même nature présents au Domicile ont été altérés ou détruits en intégralité du fait de la survenance d'un Sinistre.
  
- ❖ Transfert (Transport aller-simple) des Bénéficiaires au domicile d'un Proche (**Prestation valable uniquement en cas de souscription à la « Formule Intégrale »**).  
**Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement du Bénéficiaire ».**
  
- ❖ Transfert d'un Proche (Transport aller-simple), jusqu'à son domicile en France, pour héberger les Bénéficiaires (**Prestation**

valable uniquement en cas de souscription à la « Formule Intégrale »).

Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement du Bénéficiaire ».

- ❖ Garde des Enfants au domicile d'un Proche ou sur le lieu d'Hébergement (dans la limite des disponibilités locales) (Prestation valable uniquement en cas de souscription à la « Formule Intégrale »).

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au logement temporaire du Bénéficiaire et peut être fournie entre 8h00 et 19h00 du lundi au samedi, hors jours fériés.

- ❖ Garde des Animaux de compagnie (Prestation valable uniquement en cas de souscription à la « Formule Intégrale »),
  - soit par un professionnel selon les disponibilités locales ; dans ce cas, les frais de garde et de nourriture sont pris en charge ;
  - soit chez un Proche, dans un rayon maximum de 100 Km autour du Domicile ; dans ce cas les frais de transport sont pris en charge jusqu'au domicile du Proche.

## ASSISTANCE AU DEMENAGEMENT

Si le Domicile est devenu inhabitable, pour faciliter l'emménagement dans un nouveau Domicile, 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 définies ci-après :

- ❖ Déménagement vers le nouveau Domicile, en France dans un rayon de 50 km de l'habitation sinistrée et dans les 60 (soixante) jours qui suivent la déclaration du Sinistre. L'assurance (responsabilité civile, bris, vol,..) pendant le déménagement est à la charge du Bénéficiaire.

- ❖ Aide à la réalisation de l'état des lieux du nouveau logement (Prestation valable uniquement en cas de souscription à la « Formule Intégrale ») :

- les conseils par téléphone d'un Prestataire qui indiquera les points essentiels à vérifier,

Ou

- à la demande expresse du Bénéficiaire, la présence d'un Prestataire qui apporte son concours lors de la visite et de l'établissement de l'état des lieux.

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

- ❖ Nettoyage du nouveau Domicile par une entreprise spécialisée (Prestation valable uniquement en cas de souscription à la « Formule Intégrale »).

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

## 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 lieu de résidence ou de travail.

Ces consultations sont prises en charge dans les limites prévues dans l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Le service est accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (horaires de France métropolitaine).

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

Cette Prestation n'est valable uniquement qu'en cas de souscription à l'« Formule Intégrale ».

## 5.2 - ASSISTANCE DEPANNAGE

### DEPANNAGE

---

En cas d'évènement affectant l'un des éléments du Domicile cités ci-après, Mondial Assistance réalise un diagnostic par téléphone, et aide le Bénéficiaire à résoudre le problème. Lorsque l'aide téléphonique s'avère insuffisante, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », l'intervention d'un Prestataire pour dépanner.

#### ❖ Serrurerie

Sont couverts les bris, perte, enfermement ou vol des clés du Domicile et dysfonctionnements de la serrure.

Mondial Assistance organise et prend en charge l'intervention d'un serrurier pour ouvrir la porte du Domicile.

**Les travaux entrepris à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à la charge du Bénéficiaire.**

#### ❖ Plomberie intérieure (Prestation valable uniquement en cas de souscription à la « Formule Intégrale »)

Sont couvertes les installations privatives apparentes de plomberie du Domicile situées après l'arrivée d'eau pour les incidents suivants :

- Les fuites :
  - sur le robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau,
  - sur joint de parcours des canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau,

- sur canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau,
  - sur trop-plein de baignoire, de lavabo et d'évier,
  - sur groupe de sécurité du ballon d'eau chaude,
  - sur joint de sortie de cuvette de WC,
  - sur joint et robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC,
  - sur siphon,
  - sur joint et robinet existant de machine à laver (vaisselle ou linge),
  - sur robinet et joint ou té de réglage de radiateurs du chauffage individuel.
- Les engorgements :
    - des WC, lavabos et évier,
    - des canalisations d'évacuation.
  - Les dysfonctionnements des mécanismes de WC.

Les réparations (hors débouchages) sont garanties pour une période de 12 (douze) mois.

**Les travaux entrepris à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à la charge de du Bénéficiaire.**

**Sont exclus :**

- les appareils de production d'eau chaude ou de chauffage et les radiateurs et circuits de chauffage au sol,
  - les appareils ménagers, les pompes, les réducteurs de pression et les détendeurs,
  - les piscines, spas, saunas, hammams et jacuzzis.
- ❖ Plomberie extérieure des parties privatives ou maisons individuelles (**Prestation valable uniquement en cas de souscription à la « Formule Intégrale »**)

Sont couvertes les fuites sur les canalisations d'eau extérieures situées dans les limites des terrains attenants du Domicile et en aval du compteur d'eau.

Ne sont pas pris en charge les coûts liés à la réfection des revêtements de sol et ornements suite à l'intervention, de même que le remplacement de pompes, réservoirs d'eau, réducteurs de pression et détendeurs.

❖ Electricité intérieure (Prestation valable uniquement en cas de souscription à la « Formule Intégrale »)

Sont couvertes les installations électriques intérieures situées après le compteur d'alimentation en électricité et les points de branchement des appareils en cas de panne ou coupure d'électricité.

Sont exclus :

- les appareils alimentés par l'installation électrique,
- les pannes dues à un problème d'alimentation du fournisseur d'énergie ou une insuffisance de puissance installée,
- les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique,
- les installations électriques nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement, de démontage ou de démolition (réseaux enterrés, faux plafonds, cloisons),
- les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique intérieure, en conséquence de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité,
- les pannes d'électricité causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982,
- les conséquences des orages, de la foudre, des tempêtes, du feu ou d'une explosion.

❖ **Gaz (Prestation valable uniquement en cas de souscription à la « Formule Intégrale »)**

Sont couvertes les alimentations en gaz naturel après compteur (alimentations chaudière, gazinière, appareil de chauffage, compris flexibles et robinets) en cas de fuite.

### **5.3 - ASSISTANCE AU QUOTIDIEN**

Les prestations s'appliquent uniquement aux parties privatives des immeubles à usage de résidence principale ou secondaire, à l'exclusion des locaux professionnels, sites classés et monuments historiques.

Les coûts des devis et des travaux décidés ou entrepris par le Bénéficiaire suite aux conclusions ou recommandations effectuées par Mondial Assistance ou les Prestataires sont à la charge du Bénéficiaire.

#### **AMELIORATION DE L'HABITAT**

---

Si le Bénéficiaire souhaite réaliser des travaux 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 :

- ❖ Mise en relation et l'organisation de rendez-vous avec des Prestataires (couverture, maçonnerie, électricité, plomberie, chauffage, serrurerie, vitrerie, miroiterie, peinture, menuiserie, etc.).

#### **DIAGNOSTICS ET EXPERTISE IMMOBILIERE**

---

Pour aider le Bénéficiaire à réaliser ses opérations d'acquisition, de vente ou de mise en location d'un bien immobilier, Mondial Assistance organise et /ou prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations ci-après :

- ❖ Diagnostics techniques obligatoires :
  - mesurage loi Carrez,
  - constat de risque d'exposition au plomb,
  - état mentionnant la présence ou l'absence d'amiante,
  - état relatif à la présence des termites,
  - état d'installation intérieure de gaz,
  - état des risques naturels technologiques,
  - diagnostic de performance énergétique,
  - état d'installation intérieure électricité.

## DEMENAGEMENT (HORS LOCATIONS SAISONNIERES)

Pour faciliter l'emménagement dans un nouveau Domicile, Mondial Assistance met le Bénéficiaire en relation avec :

- ❖ une entreprise de déménagement ou un loueur de véhicule de type utilitaire se conduisant avec un permis B,
- ❖ un Prestataire pour l'aider, par téléphone ou sur place, à faire l'état des lieux,
- ❖ une entreprise spécialisée dans le nettoyage des anciens ou nouveaux locaux, au choix.

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

## INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET JURIDIQUES

---

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi hors jours fériés de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine), Mondial Assistance communique, par téléphone, des renseignements dans les domaines ci-après :

- Fiscalité, justice, défense recours, assurance, travail, protection sociale, retraite, famille, mariage, divorce, succession.
- Les démarches administratives à effectuer en cas de déménagement.

**En aucun cas les renseignements fournis ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai de 48 (quarante-huit) heures ouvrées.

**Mondial Assistance peut fournir des renseignements d'ordre juridique ; en aucun cas elle ne donne de consultation juridique.**

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.**

## **5.4 - ASSISTANCE INTEMPERIES**

### **UNIQUEMENT EN CAS DE SOUSCRIPTION A LA « FORMULE INTEGRALE »**

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations ci-après. En cas d'inondation, les prestations d'assistance ci-dessous ne pourront être mises en place que lorsque la décrue est effectuée.

#### **ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE**

---

Lorsque le Domicile est le lieu de résidence secondaire, les prestations du présent article ne sont délivrées que si le Bénéficiaire est présent au moment de la survenance du Sinistre.

Si le Domicile est temporairement inaccessible ou inhabitable, Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », l'Hébergement des Bénéficiaires.

Prestation non cumulable avec la prestation « Assistance au relogement temporaire » (article 5.1 URGENCE EN CAS DE SINISTRE).

#### **FRAIS DE REPAS**

---

Si le Domicile est temporairement inaccessible ou inhabitable, Mondial Assistance rembourse les frais de repas, sur présentation de la facture originale et dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

#### **BACHAGE DES TOITURES**

---

Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », l'intervention d'un Prestataire pour procéder au bâchage de la toiture endommagée du Domicile.

## POMPAGE DE L'EAU

Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », l'intervention d'un Prestataire pour procéder au pompage de l'eau présente dans le Domicile suite à la décrue et si l'intervention des pouvoirs publics (Pompiers) n'est pas nécessaire.

## ELAGAGE, ABATTAGE ET EVACUATION DU BOIS

En cas d'arbre(s) bloquant l'accès au Domicile ou menaçant directement la sécurité du Domicile ou des dépendances, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », l'intervention d'un Prestataire spécialisé dans l'élagage, l'abattage et l'évacuation du bois.

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

## NETTOYAGE DU DOMICILE, DU GARAGE ET DES DEPENDANCES

Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » le nettoyage du Domicile par une entreprise spécialisée.

Prestation non cumulable avec la prestation « Nettoyage du Domicile - PRESERVATION DU DOMICILE » (article 5.1 URGENCE EN CAS DE SINISTRE).

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

## RAMASSAGE ET TRANSPORT DES ENCOMBRANTS

Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » le ramassage et le transport des encombrants présents à l'intérieur et à l'extérieur du Domicile par une entreprise spécialisée.

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

## INFORMATION RELATIVE A LA RECONSTITUTION DES DOCUMENTS

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi hors jours fériés de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine), Mondial Assistance communique, par téléphone, les informations sur les démarches administratives à entreprendre pour la reconstitution des documents suivants :

- Carte d'identité,
- Passeport,
- Livret de famille,
- Permis de conduire,
- Titre de propriété,
- Acte notarié,
- Carte vitale,
- Acte d'état civil,
- Jugement de divorce,
- Jugement d'adoption,
- Avis d'imposition.

En aucun cas les informations fournies ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

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.

## ENVELOPPE FRAIS DE VIE DE TOUS LES JOURS

Mondial Assistance organise et prend en charge les Prestations choisies par le Bénéficiaire parmi les services proposés ci-après, dans la limite d'une enveloppe dont le montant, les conditions et les limites sont indiqués à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » :

- Aide ménagère
- Garde d'enfants
- Cours à domicile
- Travaux de jardinage
- Collecte et livraison de linge repassé

La mise en œuvre de ces prestations est subordonnée aux disponibilités locales et aux horaires d'ouverture des réseaux de Prestataires.

**Le délai pour la mise en place des prestations est d'une demi-journée ouvrée à compter de la demande.**

Le coût de chaque service utilisé vient en déduction du montant de l'enveloppe disponible.

Le Bénéficiaire peut contacter Mondial Assistance par téléphone pour connaître le solde disponible et obtenir des conseils sur son utilisation. Il est précisé que les services proposés sont mis en place en fonction des besoins et des demandes du Bénéficiaire.

**Le montant maximum indiqué à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE » ne saurait donner droit à un paiement en espèces.**

Lorsque le Bénéficiaire a utilisé la totalité du montant de l'enveloppe ou qu'aucune nouvelle prestation ne peut être mise en place avec le montant encore disponible, Mondial Assistance peut, à sa demande lui communiquer les coordonnées de Prestataires spécialisés dans les domaines de services proposés. **Le coût des services alors proposés reste à la charge du Bénéficiaire.**

## SOLUTION DE MOBILITE

Mondial Assistance organise et prend en charge les solutions de mobilité proposés ci-après, dans la limite d'une enveloppe dont le montant, les conditions et les limites sont indiqués à l'article 2 « **RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE** ». Le Bénéficiaire peut opter pour les solutions suivantes :

- Véhicule de location,
- Taxi,
- Train.

Le montant de l'enveloppe est utilisable dans les 30 (trente) jours suivant la survenance de l'événement Intempérie.

Le coût de chaque service utilisé vient en déduction du montant de l'enveloppe disponible.

Le Bénéficiaire peut contacter Mondial Assistance par téléphone pour connaître le solde encore disponible et obtenir des conseils sur son utilisation.

Il est précisé que les services proposés sont mis en place en fonction des besoins et des demandes du Bénéficiaire.

**Le montant maximum indiqué à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE » ne saurait donner droit à un paiement en espèces.**

Lorsque le Bénéficiaire a utilisé la totalité du montant de l'enveloppe ou qu'aucune nouvelle prestation ne peut être mise en place avec le montant encore disponible, Mondial Assistance peut, à sa demande lui communiquer les coordonnées de Prestataires spécialisés dans les domaines de services proposés.

**Le coût des services alors proposés reste à la charge du Bénéficiaire.**

## JOURNEE LOISIR

Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « **RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE** », le coût de l'entrée pour une activité culturelle ou de loisir pour les Enfants et leurs accompagnants (Membre de la famille ou Proche).

Le montant indiqué à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE » ne pourra être utilisé qu'en une seule fois et ne saurait donner droit à un paiement en espèces même dans le cas où le montant n'aurait pas été utilisé en totalité.

## **5.5 - ASSISTANCE NUISIBLES**

### **UNIQUEMENT EN CAS DE SOUSCRIPTION A LA « FORMULE INTEGRALE »**

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

Les prestations s'appliquent uniquement aux parties privatives des immeubles à usage de résidence principale ou secondaire, à l'exclusion des locaux professionnels, sites classés et monuments historiques.

Les coûts des devis et des travaux décidés ou entrepris par le Bénéficiaire suite aux conclusions ou recommandations effectuées par Mondial Assistance ou les Prestataires sont à la charge du Bénéficiaire.

#### **DERATISATION ET DESINSECTISATION**

---

En cas de présence constatée de Nuisibles au Domicile, Mondial Assistance réalise par téléphone la prestation suivante :

- ❖ Pré-diagnostic en fournissant au Bénéficiaire les conseils et recommandations sur le traitement du Nuisible identifié

Lorsque l'aide téléphonique s'avère insuffisante, Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations suivantes :

- ❖ Diagnostic sur place par un Prestataire, y compris conseils sur les éventuels travaux à effectuer
- ❖ Traitement du Nuisible identifié par un Prestataire

La prestation ci-dessus ne peut être mise en place que lorsque les travaux conseillés ont été réalisés.

Le délai pour la mise en œuvre de ces prestations est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

Sont exclus :

- l'extérieur du Domicile (sauf pour les prestations relatives aux frelons asiatiques) et toute dépendance avec ou sans communication directe avec le Domicile,
- les états d'insalubrité,
- les états dus à la négligence du Bénéficiaire,
- les textiles.

## ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE

*Lorsque le Domicile est le lieu de résidence secondaire, les prestations du présent article ne sont délivrées que si le Bénéficiaire est présent au moment de la mise en œuvre des prestations.*

Lorsque le traitement rend le Domicile inhabitable suite à l'intervention du Prestataire d'une durée supérieure à un (1) jour, Mondial Assistance peut accompagner le Bénéficiaire en lui proposant, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations complémentaires ci-après :

- ❖ Hébergement des Bénéficiaires

Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », l'Hébergement des Bénéficiaires.

Prestation non cumulable avec la prestation « Assistance au relogement temporaire » (Paragraphes 5.1 URGENCE EN CAS DE SINISTRE et 5.4 ASSISTANCE INTEMPERIES).

- ❖ Frais de repas

Mondial Assistance rembourse les frais de repas, sur présentation de la facture originale et dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Prestation non cumulable avec la prestations « Frais de repas » (Paragraphe 5.4 ASSISTANCE INTEMPERIES).

Elle est limitée à la durée de la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » mise en œuvre dans le cadre de l'ASSISTANCE NUISIBLES.

<p><b>5.6 - ASSISTANCE ELECTROMENAGER</b> UNIQUEMENT EN CAS DE SOUSCRIPTION A LA « FORMULE INTEGRALE »</p>
--

#### DEPANNAGE OU REPARATION SUR PLACE OU EN ATELIER

En cas de Panne d'un Appareil, Mondial Assistance réalise un diagnostic par téléphone, aide le Bénéficiaire à résoudre le problème si possible, et à défaut ou en complément, organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » :

- l'intervention au Domicile d'un Réparateur,
- et/ou l'enlèvement de l'Appareil vers un atelier (selon la nature de l'Appareil),

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 2 (deux) jours ouvrés maximum à compter de l'appel du Bénéficiaire et selon les disponibilités du Bénéficiaire.

La réparation effectuée soit sur place, soit en atelier, est assortie d'une garantie de 3 (trois) mois couvrant le déplacement, les pièces détachées et la main d'œuvre.

## PRET D'UN APPAREIL DE REMPLACEMENT PENDANT LES REPARATIONS

---

Lorsque l'Appareil en Panne est un réfrigérateur, un congélateur, un lave-linge ou un téléviseur à l'exclusion de tout autre appareil, Mondial Assistance fournit un appareil de remplacement dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Le prêt d'un appareil de remplacement est soumis à la remise par le Bénéficiaire d'un chèque de caution de 300 (trois cents) euros, non encaissé et restitué au Bénéficiaire dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés après la livraison de l'Appareil réparé.

# Titre VI – Responsabilité

Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. L'Assuré 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'évènements 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'Economie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les évènements 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 ;

- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

De même, la responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée par le Bénéficiaire des renseignements communiqués ou des conseils prodigués par Mondial Assistance.

### Environnement

Mondial Assistance et ses prestataires respectent les obligations définies aux articles R543-172 à R543-206 du Code de l'environnement relatifs au traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques.

## **Titre VII – Exclusions générales**

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

- les événements survenus lors de locations saisonnières,
- 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 Pannes survenues antérieurement à la date de prise d'effet des garanties du contrat d'assurance habitation à l'option « Formule Intégrale »,
- les Appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou industriel,
- les dommages imputables à des causes d'origine externe à l'Appareil : vol, chute, inondation, incendie, dommage électrique,
- les dommages résultant d'une modification non autorisée par le constructeur ou d'une utilisation non conforme aux prescriptions du constructeur ou d'un défaut d'entretien, de nettoyage, de vidange,
- les dommages d'ordre esthétique,
- les dommages relevant de la garantie légale des vices cachés (article 1641 et suivants du Code civil),
- les conséquences des actes intentionnels ou dolosifs du Bénéficiaire,
- les frais de déplacement du Réparateur relatifs à une demande d'intervention non justifiée,
- les pannes dont l'origine est un événement couvert par une garantie d'assurance.

## Titre VIII – Prescription

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) 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.*

*Toutefois, ce délai ne court :*

*1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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.*

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

- 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. »*

- 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 :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

# Titre IX – Modalités d'examen des réclamations

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

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

[reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)

*(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 Saint Ouen Cedex.)*

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

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

Si le désaccord persiste, après la réponse de FRAGONARD ASSURANCES ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance

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

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Les entreprises adhérentes de la FFA propose 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.

# **Titre X – Compétence 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 Convention 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.

# **Titre XI – 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.

**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 : <https://conso.bloctel.fr/>.

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

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

## **Titre XII – Autorité de contrôle**

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09 – <https://acpr.banque-france.fr>.

## **Titre XIII – Loi applicable – langue utilisée**

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

# Titre XIV – Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

FRAGONARD ASSURANCES est une compagnie d'assurance agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

## 1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. FRAGONARD ASSURANCES (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

## 2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.



*En souscrivant le présent contrat , vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.*

### 3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"><li>Devis et souscription du contrat d'assurance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.</li></ul>

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• À des fins de vérification, pour nous conformer aux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre</li> </ul>

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
obligations légales ou aux procédures internes	<p>d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité.</p> <p>Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.</li> </ul>

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la gestion du recouvrement de créances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.</li> </ul>

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial MUTUELLE FRATERNELLE D'ASSURANCES.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

#### **4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?**

Nous nous assurons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents)

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de

tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et

- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

### **5. Où sont traitées vos données personnelles ?**

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

### **6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des

données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;

- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

### **7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

### **8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?**

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

## **9. Comment nous contacter ?**

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS

Département Protection des Données Personnelles

7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

E-mail : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr)

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

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

## LA MFA C'EST AUSSI :



Auto particuliers



Auto taxis



Auto pros



Camping-car, Caravane, Mobil-home



Navigation de plaisance



Crédits auto<sup>(1)</sup>



Épargne-retraite<sup>(2)</sup>



Mutuelle santé

Pour contacter la MFA :

**01 49 68 68 68**



**RAPPEL GRATUIT**  
sur [mfa.fr](http://mfa.fr)

Pour contacter l'assistance MFA :

**09 69 32 82 25**

24h/24, 7j/7.

(1) La MFA est intermédiaire non exclusif en opérations de banque, inscrit à L'ORIAS sous le numéro d'identification 13003934, pour le compte de La Socram Banque, SA au capital social de 70 000 000 €, RCS NIORT 682 014 865 - 2 rue du 24 février, CS 90000, 79092 Niort cedex 9 - Mandataire d'assurance - N° ORIAS 08044968 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

(2) Les contrats d'épargne-retraite sont gérés par Mutavie. MUTAVIE SE - Société européenne à Directoire et Conseil de surveillance. Entreprise régie par le Code des Assurances. Capital 46 200 000 € RCS Niort B 315 652 263. Siège social : 9 rue des Iris - CS 50000 - Bessines - 79088 Niort cedex 9.