



MFA TAXI

CONVENTION ASSISTANCE
MAI 2020



Sommaire

Titre I	Événements garantis	p.3
Titre II	Résumé des prestations et prises en charge	p.4
Titre III	Validité de la convention	p.9
Titre IV	Définitions contractuelles	p.10
Titre V	Prestations	p.15
Titre VI	Responsabilité	p.18
Titre VII	Exclusions générales	p.19
Titre VIII	Prescription	p.21
Titre IX	Modalités d'examen des réclamations	p.23
Titre X	Compétence juridictionnelle	p.24
Titre XI	Protection des données à caractère personnel ...	p.24
Titre XII	Autorité de contrôle	p.25
Titre XIII	Loi applicable – langue utilisée	p.25
Titre XIV	Déclaration de confidentialité	p.26

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

► **Veillez 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 de la présente Convention varient selon les prestations :

- Les prestations décrites au titre V. « PRESTATIONS » sont délivrées en cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule (y compris la Caravane ou de la Remorque attelée). L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :
 - Accident de la circulation,
 - Catastrophes naturelles,
 - Evénements climatiques,
 - Explosion,
 - Tentative de vol ou Vandalisme,
 - Incendie,
 - Panne,
 - Crevaison.

- En complément, les prestations « Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé » peuvent être délivrées en cas d'Immobilisation consécutive à :
 - Problème de batterie (limitée à 2 interventions par année civile),
 - Insuffisance, gel ou erreur de carburant,
 - vol, perte, casse, dysfonctionnement ou enfermement des clés ou de la carte de démarrage du Véhicule.

Titre II – Résumé des prestations et prises en charge

IMMOBILISATION OU VOL DU VEHICULE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE ROUTIERE		
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé	<p><u>Formules « Optimale et Principale » :</u> <u>En France :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 190 € TTC maximum en journée • 300 € TTC maximum nuit / jour férié / WE <p>plafond / grutage / treuillage / autoroute</p> <p><u>A l'étranger :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 230 € TTC à l'étranger <p><u>Formule « Maximale » :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 300 € TTC maximum 	<ul style="list-style-type: none"> - Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la MFA le plus proche du lieu de l'évènement garanti - Limité à 2 interventions par période annuelle de garantie tous évènements confondus pour la batterie
Hébergement des Bénéficiaires	120 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives	<ul style="list-style-type: none"> - Véhicule non réparable dans les 48 heures maximum ou non retrouvé dans la journée - Non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires »
Taxi de liaison	80 € TTC maximum par trajet	Limité à 2 trajets par évènement garanti

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Poursuite de la Course	Frais de déplacement d'un taxi jusqu'au lieu d'Immobilisation du Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> - Les coûts de la poursuite de la course sont à la charge des clients du Bénéficiaire Assuré, - Si le Véhicule est utilisé comme Véhicule Saindre Léger (VSL) et dont le trajet à fait l'objet d'un prépaiement de la Sécurité Sociale organisation sans prise en charge du trajet aller et retour prévu dans la prescription médicale.
Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple Ou • 48h de location d'un Véhicule d'habitabilité suffisante 	<ul style="list-style-type: none"> - Véhicule immobilisé plus de 48 heures ou si Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures - Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires »

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Envoi de pièces détachées	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de recherche, de contrôle d'emballage et de Transport • Avance des coûts des pièces 	Pièces nécessaires à la réparation non trouvables sur place et disponibles chez le distributeur de la marque
Récupération du Véhicule réparé	<ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple Ou • Envoi d'un Chauffeur 	<ul style="list-style-type: none"> - Véhicule immobilisé plus de 48 heures pour des réparations nécessitant plus de 3 heures de main d'œuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures - Frais de péages et de carburant à la charge du Bénéficiaire - Uniquement si la prestation « Retour ou Domicile ou poursuite du voyage » a été mise en place

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<p>Véhicule de remplacement (dans le cadre de l'utilisation à titre privé du Véhicule)</p>	<p><u>Formules « Optimale et Principale » :</u> Véhicule de catégorie C En cas de Panne : 5 jours consécutifs maximum En cas d'Accident de la circulation, d'incendie et d'Evenements climatiques : 7 jours consécutifs maximum En cas de Tentative de vol, Vandalisme : 7 jours consécutifs maximum En cas de Vol : 30 jours consécutifs maximum</p> <p><u>Formule « Maximale » :</u> Véhicule de catégorie D En cas de Panne : 7 jours consécutifs maximum En cas d'Accident de la circulation d'incendie et d'Evenements climatiques : 15 jours consécutifs maximum En cas de Tentative de vol, Vandalisme : 15 jours consécutifs maximum En cas de Vol : 30 jours consécutifs maximum</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Véhicule immobilisé plus de 48 heures et nécessitant plus de 3 heures de main d'œuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures - En cas de vol du Véhicule, la prestation prend fin lorsque le Véhicule a été retrouvé. Si le Véhicule a été retrouvé accidenté, la prestation pourra se poursuivre pour une durée maximum de 5 jours, dans tous les cas, la prestation prend fin au 30^{ème} jour de la mise à disposition du véhicule de remplacement.

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
COMPLEMENT POUR EVENEMENT GARANTI SURVENANT A L'ETRANGER		
Rapatriement du Véhicule	Frais réels	Rapatriement si : <ul style="list-style-type: none"> - Le coût du rapatriement est inférieure à la valeur vénale du véhicule Et <ul style="list-style-type: none"> - Le Véhicule est immobilisé plus de 5 jours et nécessite plus de 8 heures de main d'œuvre ou si le Véhicule volé en France est retrouvé à l'étranger
Abandon du Véhicule ou sortie de l'Epave du pays	Frais réels	Véhicule Epave
ASSISTANCE IMPREVUS		
Transmission des messages urgents	Illimité	
Interprétariat	Illimité	<ul style="list-style-type: none"> - La Prestation est fournie uniquement par téléphone. - Les traductions ne pouvant être réalisées qu'en anglais, allemand, espagnol et italien.

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Recherche d'un hébergement pour le Bénéficiaire et les personnes l'accompagnant	Réservation d'une chambre d'hôtel	Les frais engagés restent à la charge du Bénéficiaire.
Recherche d'une solution permettant la poursuite du voyage	Réservation d'un moyen de Transport	

Titre III – Validité de la convention

VALIDITE TERRITORIALE

Sauf mention particulière notée au titre II « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations sont accordées pour les événements garantis survenus :

- Pour les VTC et les Taxis titulaires d'une licence en France métropolitaine et Monaco : en France ou au cours de déplacements privés 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**,
- Pour les Taxis titulaires d'une licence sur l'île de la Réunion : dans l'île.

DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat d'assurance automobile Taxi ou VTC 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 (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

ACCIDENT DE LA CIRCULATION

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

ACCIDENT CORPOREL

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

BENEFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- au conducteur, propriétaire du Véhicule et le(s) conducteur(s) autorisé(s), désigné(s) au contrat d'assurance automobile :
 - Taxi ou VTC ayant souscrit la formule « Optimale »,
 - Taxi ayant souscrit la formule « Principale »,
 - Taxi ou VTC ayant souscrit la formule « Maximale »,ci-après, le « Bénéficiaire assuré »,
- aux Passagers pour l'ensemble des prestations hors « Poursuite de la course »,
- aux clients du Bénéficiaire assuré au titre de son activité professionnelle **uniquement pour la prestation « Poursuite de la course ».**

CARAVANE ET REMORQUE

Toute caravane ou remorque n'excédant pas 750 kg tractée par le Véhicule au moment de l'événement garanti, à l'exclusion des remorques spécialement aménagées pour le transport des bateaux, de motos, de voitures ou d'animaux.

CATASTROPHES NATURELLES

Tout événement naturel et imprévisible constaté par un arrêté interministériel publié au Journal Officiel ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'événement et de nécessiter un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié.

CHAUFFEUR

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

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

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

CREVAISON

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

DOMICILE

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

EPAVE

Véhicule économiquement irréparable (le coût de réparation établi par devis est supérieur à sa Valeur Vénale ou atteint la valeur de remplacement à dire d'expert prévue au titre II « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE ») ou techniquement irréparable (les pièces de rechange ne sont plus disponibles auprès du constructeur).

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

EVENEMENT CLIMATIQUE

Tout dommage occasionné par des conditions climatiques exceptionnelles rendant le Véhicule inutilisable dans les conditions

prévues au Code de la route et ayant pour effet de nécessiter un remorquage.

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 ainsi que la Réunion.

HEBERGEMENT

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

IMMOBILISATION DU VEHICULE – VEHICULE IMMOBILISE

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

INCENDIE

Tout dommage occasionné par le feu et résultant d'une défaillance du système électrique ou d'un dysfonctionnement du système d'alimentation en carburant ou toute autre cause d'incendie extérieur au Véhicule (incendie de forêt, incendie à proximité du véhicule) que le Véhicule soit stationné ou à la route, ayant pour effet de nécessiter un remorquage pour y effectuer les réparations requises.

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.

PASSAGER

Toute personne domiciliée en France se déplaçant dans le Véhicule lors de la survenance d'un événement garanti, 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 d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

PRESTATAIRE

Prestataire de services professionnel référencé par Mondial Assistance.

REPARATEUR AGREE

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

TRANSPORT

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en 1^{ère} classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- Véhicule de location,
- taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).

VALEUR VENALE

Valeur du Véhicule définie par « L'Argus de l'automobile » ou à dire d'expert, tenant compte de toutes les caractéristiques du Véhicule ainsi que la date de première mise en circulation du Véhicule, le kilométrage, l'entretien, l'état d'usure, l'usage auquel il a été affecté et les réparations qu'il a subi.

VEHICULE

Véhicule désigné au contrat d'assurance automobile particulier souscrit :

- d'un poids total en charge inférieur à 3.500 kg,
- immatriculé en France ou en Réunion,

- non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de personnes ou de marchandises.

VEHICULE DE LOCATION

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

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

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

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

VEHICULE DE REMPLACEMENT

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

TENTATIVE DE VOL OU VANDALISME

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

VOL

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

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

Titre V – Prestations

Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans le titre II « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

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

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées au titre II « RESUME 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.
Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.
- ❖ **Hébergement des Bénéficiaires** dans l'attente des réparations du Véhicule immobilisé.
Prestation non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile 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.
- ❖ **Poursuite de la course** par un taxi pour permettre aux clients du Bénéficiaire assuré d'atteindre leur destination ou un taxi VSL aller et retour **sur prescription médicale et si prépaiement effectué par la Sécurité Sociale.**
- ❖ **Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires**
Transfert (Transport aller-simple) des Bénéficiaires vers le Domicile ou poursuite du voyage vers le lieu de destination dans la limite des frais qui seraient engagés pour le retour au Domicile du Bénéficiaire.

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 au titre II « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Si le Bénéficiaire opte pour la poursuite du voyage, le retour au Domicile ne sera pas pris en charge.

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

❖ **Envoi de pièces détachées**

Mondial Assistance effectue les prestations suivantes :

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

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

- Organisation et prise en charge de l'acheminement des pièces jusqu'au garage en charge des réparations.
Si les pièces sont acheminées jusqu'à l'aéroport le plus proche, prise en charge du transfert (Transport aller-retour) d'une personne afin de prendre la livraison de la commande.

❖ **Récupération du Véhicule réparé**

Transfert (Transport aller-simple) au départ du Domicile, du Bénéficiaire assuré ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire assuré pour récupérer le Véhicule réparé. 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 du Bénéficiaire.

❖ **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 ou retrouvé en état de marche.

❖ **Rapatriement du Véhicule** jusqu'à un garage proche du Domicile du Bénéficiaire
Prestation non cumulable avec la prestation « Abandon de l'Épave ou sortie du pays ».

❖ **Abandon de l'Épave ou sortie du pays**
Prise en charge des frais d'Abandon lorsque le Véhicule est déclaré Épave.
Les frais de sortie du territoire sont également pris en charge si l'Épave ne peut rester dans le pays du lieu d'évènement garanti.

Prestation non cumulable avec la prestation « Rapatriement du Véhicule ».

ASSISTANCE IMPREVUS

En cas de grève des transports, changement d'itinéraire de vol décidé par la compagnie aérienne, Accident corporel ou Maladie ne nécessitant pas de rapatriement médical :

- ❖ **Transmission des messages urgents** lorsque le Bénéficiaire ne peut plus communiquer avec sa famille
- ❖ **Interprétariat** afin de faciliter les échanges entre le Bénéficiaire assuré et ses clients transportés dans le Véhicule dans le cas où ceux-ci ne parleraient pas le français.
- ❖ **Recherche d'un hébergement** pour le Bénéficiaire et des personnes l'accompagnant
Les frais d'hébergement restent à la charge du Bénéficiaire.
- ❖ **Recherche d'une solution** permettant la poursuite du voyage
Les frais de transport restent à la charge du Bénéficiaire.

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

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

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

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

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

Titre VII – Exclusions générales

7.1. EXCLUSION GENERALES

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

- les frais engagés sans l'accord préalable de Mondial Assistance ;
- le suicide ou la tentative de suicide du Bénéficiaire ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les conséquences :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - o de l'exposition à des agents incapacitants,
 - o de l'exposition à des agents radioactifs,
 - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;
- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;
- les conséquences de :
 - o la guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des grèves, des prises d'otage, de la manipulation d'armes ;
 - o la consommation d'alcool par un Bénéficiaire et/ou l'absorption par un Bénéficiaire de 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, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

7.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE ROUTIERE

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.

Titre VIII – 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.*

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

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

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

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.

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">Devis et souscription du contrat d'assurance	<ul style="list-style-type: none">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.
<ul style="list-style-type: none">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 à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	<ul style="list-style-type: none">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.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> • Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
<ul style="list-style-type: none"> • À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre 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

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	<p>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"> • Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

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

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 pros



Camping-car, Caravane, Mobil-home



Habitation



Navigation de plaisance



Crédits auto⁽¹⁾



Épargne-retraite⁽²⁾



Mutuelle santé

Pour contacter la MFA :

01 49 68 68 68



RAPPEL GRATUIT
sur 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).

(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.