



Assistance

_Conventions Spéciales

CS Assistance ADP

Protocole : MAF 621 338

Sommaire

- ▀ Définitions
- ▀ Garanties Assistance aux personnes

1 Définitions

Accident

Toute lésion corporelle provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure. Les intoxications alimentaires sont assimilées à des accidents.

Bénéficiaire

Toute personne ou groupe de personnes ayant souscrit la présente convention, proposée à la souscription du contrat d'assurance "Assurance des Personnes" ainsi que le Collaborateur et les Elus Locaux.

Collaborateur

Personne exerçant habituellement son activité professionnelle pour le compte du Souscripteur.

Disposition spéciale pour les élus locaux

En cas d'évènement majeur requérant la présence de l'élu dans le cadre de son mandat électif.

Domicile

Lieu de résidence principale et habituel du bénéficiaire situé en Europe.

Epidémie

Maladie contagieuse dont la propagation constitue une épidémie selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou l'autorité sanitaire compétente du pays de Domicile du Bénéficiaire.

Etranger

Tout pays, à l'exclusion du pays du Domicile et des Pays non couverts.

Europe

Union européenne (espace Schengen).

Evènement aléatoire

Toute circonstance imprévisible, extérieure à l'Assuré et indépendante de sa volonté.

Frais médicaux d'urgence

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

Hospitalisation

Tout séjour de plus de 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, dès lors que ce séjour a pour objet la mise en observation, le traitement médical ou chirurgical d'une maladie imprévue ou de lésions résultant d'un accident.

Maladie

- Maladie : altération de l'état de santé médicalement constatée.
- Maladie chronique : maladie qui évolue lentement et se prolonge.
- Maladie grave : maladie mettant en jeu le pronostic vital à court terme (soit dans un délai d'une semaine).

Médecin

Toute personne titulaire d'un diplôme de doctorat en médecine légalement reconnu dans le pays où elle exerce habituellement son activité professionnelle.

Membre de la famille

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

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>.

Pandémie

Epidémie déclarée comme pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou l'autorité sanitaire compétente du pays de Domicile du Bénéficiaire.

Quarantaine

Mise à l'écart, décidée par une autorité compétente, d'une personne qui a été exposée ou est susceptible d'avoir été exposée à une maladie contagieuse dont la propagation est déclarée comme Epidémie ou Pandémie.

LE CONFINEMENT QUI S'APPLIQUE PLUS LARGEMENT À UNE PARTIE OU À L'ENSEMBLE D'UNE POPULATION OU D'UNE ZONE GÉOGRAPHIQUE EST EXCLU.

Souscripteur

Entreprise ou collectivité territoriale ayant adhéree à la présente Convention.

Transport

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

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

2 Prestations Assistance aux personnes

Evénements couverts

L'assistance aux Personnes s'exerce en cas de maladie imprévisible, de blessure, d'accident et décès et dans les termes et limites définis dans la convention d'assistance.

Risque couvert

Déplacements professionnels ou privés n'excédants pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans le monde entier, à l'exception des Pays non couverts.

Validité territoriale - franchise kilométrique

Les garanties d'assistance sont acquises à plus de 25 km du domicile en France et dans le monde entier.

2.1 EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE

2.1.1 Rapatriement ou transport sanitaire du bénéficiaire malade ou blessé

- Transport, sanitaire si nécessaire, du Bénéficiaire vers le centre hospitalier le mieux adapté à son état de santé (soit dans le pays où il se trouve soit dans le pays de Domicile) par les moyens les plus appropriés.
- Lorsque l'hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du Domicile, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état du Bénéficiaire le permet.
- Si l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport du Bénéficiaire, sanitaire si nécessaire, est pris en charge jusqu'à son Domicile.

En cas de Maladie du Bénéficiaire liée à une Epidémie/Pandémie, MONDIAL ASSISTANCE peut organiser et prendre en charge son transport vers l'établissement hospitalier le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé. Si le Bénéficiaire le souhaite, MONDIAL ASSISTANCE peut organiser ensuite, dès que son état de santé le permet, le retour à son Domicile.

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

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

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

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

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

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

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

2.1.2 Présence auprès du bénéficiaire hospitalisé

MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge à concurrence de 53 euros TTC par nuit avec un maximum de 530 euros TTC, sur justificatifs originaux, le séjour à l'hôtel d'une personne se trouvant déjà sur place et qui reste au chevet du bénéficiaire hospitalisé, dont l'état ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat.

MONDIAL ASSISTANCE prend également en charge le retour de cette même personne vers son pays de résidence si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation doit dépasser 10 jours, et si personne ne reste au chevet du bénéficiaire, MONDIAL ASSISTANCE prend en charge les frais de transport (train 1^{ère} classe ou avion classe économique) au départ de la France métropolitaine et les frais de séjour à l'hôtel d'une personne désignée par le collaborateur à concurrence de 53 euros TTC par nuit avec un maximum de 530 euros TTC.

2.1.3 Envoi d'un collaborateur de remplacement

MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge le Transport aller-retour d'un Collaborateur désigné par le Souscripteur afin de remplacer le Collaborateur présentant une incapacité temporaire de travail d'au moins 30 jours.

Cette incapacité temporaire doit faire l'objet d'un accord entre le médecin de Mondial Assistance et le médecin traitant.

2.1.4 Prise en charge complémentaire ou avance des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, frais d'hospitalisation engagés à l'étranger.

■ Le bénéficiaire est affilié à un régime de Sécurité Sociale, à un organisme de prévoyance ou d'assurance :

La prise en charge des Frais médicaux à concurrence de 152 450 euros TTC vient en complément des remboursements obtenus par le collaborateur ou ses ayants droit auprès de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance auquel il est affilié.

Le souscripteur, le bénéficiaire ou ses ayants droit s'engagent alors à effectuer toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès des organismes de Sécurité Sociale auxquels est affilié le bénéficiaire, et à reverser immédiatement à MONDIAL ASSISTANCE toute somme perçue par lui à ce titre.

La prise en charge cesse à compter du jour où MONDIAL ASSISTANCE France est en mesure de rapatrier le Bénéficiaire.

■ Le bénéficiaire n'est affilié à aucun régime de Sécurité Sociale ou organisme de prévoyance ou d'assurance :

MONDIAL ASSISTANCE fait l'avance au bénéficiaire en cas d'hospitalisation onéreuse, des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation engagés à l'étranger, à concurrence de 152 450 Euros TTC.

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

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à MONDIAL ASSISTANCE dans un délai de 3 (trois) mois à compter de sa mise à disposition. Passé ce délai, MONDIAL ASSISTANCE sera en droit d'exiger le montant de l'avance consentie augmentés des intérêts légaux.

2.1.5 Retour prématuré

En cas d'accident ou de maladie imprévisible et grave affectant un membre de la famille resté au pays du Domicile en Europe, MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge, après accord du médecin de MONDIAL ASSISTANCE le Transport du Bénéficiaire afin de lui permettre de venir au chevet du proche.

En cas de décès d'un Membre de la famille resté au pays du Domicile en Europe, MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge le Transport du Bénéficiaire, depuis le lieu de séjour jusqu'au lieu d'inhumation afin qu'il assiste aux obsèques.

A la suite du retour prématuré du Bénéficiaire collaborateur, MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge son retour vers son lieu de séjour si sa mission n'était pas intégralement accomplie.

2.2 EN CAS DE DÉCÈS

2.2.1 Rapatriement ou transport de corps

MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps du bénéficiaire depuis le lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation au pays du Domicile en Europe.

MONDIAL ASSISTANCE prend en charge les frais annexes nécessaires au transport du corps, dont le coût d'un cercueil d'un modèle simple.

Ces deux (2) prestations sont également accordées en cas de décès du Bénéficiaire lié à une Epidémie/Pandémie.

Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation sont à la charge des familles. Si ces frais ont été avancés par MONDIAL ASSISTANCE, le souscripteur, le bénéficiaire ou ses ayants droit s'engagent alors à effectuer le remboursement de cette avance à réception de la demande de remboursement de MONDIAL ASSISTANCE.

2.2.2 Remplacement du collaborateur décédé

MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge Transport (aller-simple) d'une personne désignée par le souscripteur pour remplacer le Collaborateur décédé.

2.3 AUTRES ASSISTANCES À L'ÉTRANGER

2.3.1 Envoi de médicaments

MONDIAL ASSISTANCE prend toute mesure pour assurer la recherche et l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, suite à un événement imprévisible, il est impossible au bénéficiaire de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.

MONDIAL ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable des délais d'acheminement des médicaments ni d'une éventuelle indisponibilité des médicaments.

Le coût de ces médicaments reste à la charge du bénéficiaire.

2.3.2 Transmission de messages

MONDIAL ASSISTANCE transmet les messages de caractère privé, destinés au Bénéficiaire lorsqu'il ne peut être joint directement, par exemple en cas d'hospitalisation ou laissés par lui à l'attention d'un Membre de sa famille.

2.3.3 En cas de perte ou de vol des effets personnels

MONDIAL ASSISTANCE effectue, en cas de perte ou de vol à l'Étranger, une avance à concurrence de 1 525 euros TTC (contre remise d'un chèque de paiement d'un montant équivalent) pour permettre au Bénéficiaire de faire face aux dépenses indispensables à l'organisation de son retour au pays du Domicile en Europe.

2.3.4 Paiement d'honoraires

MONDIAL ASSISTANCE prend en charge, à concurrence de 1 525 euros TTC, les honoraires des représentants judiciaires auxquels le Bénéficiaire pourrait faire appel, s'il est poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays Étranger dans lequel il se trouve.

2.3.5 Avance de la caution pénale

En cas d'infraction involontaire à la législation du pays dans lequel se trouve le Bénéficiaire, MONDIAL ASSISTANCE, effectue l'avance de la caution pénale à concurrence de 7 623 euros TTC.

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

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à MONDIAL ASSISTANCE dans un délai de 3 (trois) mois à compter de sa mise à disposition. Passé ce délai, MONDIAL ASSISTANCE sera en droit d'exiger le montant de l'avance consentie augmentés des intérêts légaux.

Si la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à MONDIAL ASSISTANCE.

2.3.6 Retour différé

2.3.6.1 Objet de la garantie

La garantie a pour objet d'indemniser le Bénéficiaire en cas d'impossibilité manifeste de retour aux dates et heures initialement prévues pour son retour au Domicile consécutivement à la survenance d'un événement expressément visé à l'article « Événements garantis » de la présente garantie.

2.3.6.2 Événements garantis

Le Bénéficiaire bénéficie de l'ensemble des garanties figurant à l'article « Garanties », en cas de survenance d'un événement garanti indiqué ci-après, rendant manifestement impossible le retour aux dates et heures initialement prévues dans le cadre de son retour au Domicile.

■ **Une Maladie liée à une Epidémie/Pandémie** impliquant obligatoirement :

- ▲ soit, une hospitalisation sur place,
- ▲ soit, une consultation médicale, ainsi que l'observation d'un traitement médicamenteux ou la réalisation d'examen médicaux prescrits par un Médecin,

avec dans tous les cas, la prise en charge de tous ces actes par l'un des organismes d'assurance maladie auxquels la personne concernée est affiliée, survenant à l'Assuré.

■ **La Quarantaine du Bénéficiaire** pendant son déplacement professionnel ou privé.

■ Un autre Évènement aléatoire.

L'Évènement aléatoire doit :

- ▲ être indépendant de la volonté de l'organisme ou intermédiaire habilité du voyage et/ou du transporteur ;

et

- ▲ avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité d'effectuer le retour aux dates et heures initialement prévues dans le cadre du retour au Domicile.

2.3.6.3 Garanties

- Prolongation du déplacement professionnel ou privé :

MONDIAL ASSISTANCE rembourse, les frais d'Hébergement et de restauration consécutifs à un événement garanti visé à l'article « Événements garantis » de la présente garantie, engagés par le Bénéficiaire pour faire face temporairement à la prolongation du déplacement professionnel ou privé, ainsi que ceux des Membres de sa famille ou d'une personne Bénéficiaire l'accompagnant.

La garantie intervient uniquement en cas de retard **supérieur à douze (12) heures** à compter de l'heure de départ initiale figurant sur le titre de transport ou sur la convocation, communiqué par le transporteur.

- Réacheminement vers le lieu de retour initial :

MONDIAL ASSISTANCE rembourse les frais de Transport engagés par le Bénéficiaire afin de rejoindre le lieu de retour précisé sur le titre de transport réservé pour son retour au Domicile.

2.3.6.4 Montant de la garantie

MONDIAL ASSISTANCE rembourse les frais mentionnés à l'article « Prolongation du déplacement professionnel ou privé » sauf en cas de Quarantaine, dans les limites suivantes :

- AVEC justificatif de ces frais

150 € par jour et par Bénéficiaire pour une durée **maximum de 5 jours consécutifs, soit 750 € maximum.**

OU

- SANS justificatif de ces frais

50 € par jour et par Bénéficiaire pour une durée **maximum de 5 jours consécutifs, soit 250 € maximum.**

MONDIAL ASSISTANCE rembourse les frais mentionnés à l'article « Prolongation du voyage » en cas de Quarantaine, dans les limites suivantes :

- AVEC justificatif de ces frais

150 € par jour et par Bénéficiaire pour une durée **maximum de 14 jours consécutifs, soit 2 100 € maximum.**

OU

- SANS justificatif de ces frais

50 € par jour et par Bénéficiaire pour une durée **maximum de 14 jours consécutifs, soit 700 € maximum.**

La garantie intervient uniquement en cas de **retard supérieur à douze (12) heures** à compter de l'heure de départ initiale figurant sur le titre de transport ou sur la convocation, communiqué par le transporteur.

2.3.6.5 Exclusions spécifiques à la garantie Retour différé

OUTRE LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES, SONT ÉGALEMENT EXCLUS :

- **L'ENSEMBLE DES FRAIS ET DES PRESTATIONS QUI INCOMBENT LÉGALEMENT À L'ORGANISME OU INTERMÉDIAIRE HABILITÉ DU VOYAGE OU AU TRANSPORTEUR ;**
- **LES CONSÉQUENCES DES GRÈVES PRÉALABLEMENT ANNONCÉES ;**
- **LA NON-ADMISSION DU BÉNÉFICIAIRE À BORD PAR LE TRANSPORTEUR, CONSÉCUTIVE À UN COMPORTEMENT JUGÉ AGRESSIF ET/OU DANGEREUX PAR LES PERSONNELS RESPONSABLES DU TRANSPORT DES PASSAGERS OU AU NON-RESPECT PAR LE BÉNÉFICIAIRE DE L'HEURE LIMITE D'ENREGISTREMENT DES BAGAGES ET/OU DE PRÉSENTATION À L'EMBARQUEMENT ;**
- **L'INOBSERVATION PAR LE BÉNÉFICIAIRE D'INTERDICTIONS OFFICIELLES DE VOYAGER ÉDICTÉES PAR LES AUTORITÉS DE SON PAYS DE DOMICILE OU DU PAYS DE DESTINATION.**

2.3.6.6 Ce que le Bénéficiaire doit faire en cas de retour différé

Le Bénéficiaire doit déclarer le sinistre à MONDIAL ASSISTANCE **dans les cinq (5) jours ouvrés à compter du jour où il en a eu connaissance**, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Passé ce délai, si MONDIAL ASSISTANCE subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, l'indemnité pourra être réduite à concurrence du préjudice.

Pour une demande de remboursement :

Afin de bénéficier du remboursement des frais avancés par le Bénéficiaire avec l'accord de MONDIAL ASSISTANCE, le Bénéficiaire doit communiquer à MONDIAL ASSISTANCE tous les justificatifs permettant d'établir le bien-fondé de sa demande :

■ soit, par courrier à l'adresse suivante :

AWP France SAS
Service Relations Clientèle - RELAC01
7 rue Dora Maar - CS 60001
93488 Saint-Ouen Cedex

■ soit, par téléphone,

du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 (Fuseau horaire France métropolitaine) :

Depuis la France :

au n° **01 42 99 08 83*** ou

Hors de France :

au n° **00 33 1 42 99 08 83***

***numéros non surtaxés**

Les prestations qui n'ont pas été demandées préalablement et qui n'ont pas été organisées par les services de MONDIAL ASSISTANCE, ne donnent pas droit à remboursement ni à indemnité compensatoire.

2.3.6.7 Justificatifs à fournir

IMPORTANT

Il appartient au Bénéficiaire de prouver que toutes les conditions requises pour la mise en œuvre de la présente garantie « Retour différé » sont réunies à l'appui des pièces justificatives visées ci-dessous.

Ces documents et toutes les informations fournies par le Bénéficiaire permettront de justifier le dommage subi et d'évaluer le montant de l'indemnisation due.

En cas d'absence de justificatifs ou si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité du dommage, MONDIAL ASSISTANCE est en droit de refuser la demande de remboursement du Bénéficiaire.

RETOUR DIFFERE	JUSTIFICATIFS À FOURNIR	
DANS TOUS LES CAS	<ul style="list-style-type: none"> - les originaux des titres de transport non utilisés <p>Dans tous les cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les justificatifs originaux des frais engagés (frais d'Hébergement, frais de restauration) - après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance 	
Prolongation du Voyage	<p>En cas de Maladie liée à une Epidémie/Pandémie</p> <p>En cas de Quarantaine</p> <p>En cas de tout autre Evènement aléatoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - le cas échéant, les ordonnances du traitement médicamenteux - le cas échéant, le compte rendu des examens - le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation - après examen du dossier et à la demande de Mondial Assistance : les bordereaux de remboursements de l'organisme d'assurance maladie auquel l'Assuré est affilié - le justificatif délivré par les autorités sanitaires locales compétentes - le justificatif de l'Evènement aléatoire rendant impossible le retour aux dates et heures initialement prévues pour le voyage
Réacheminement	<p>Dans tous les cas :</p>	

vers le lieu de retour initial	- la facture des titres de transport rachetés	
	En cas de Maladie liée à une Epidémie/Pandémie	- le cas échéant, les ordonnances du traitement médicamenteux - le cas échéant, le compte rendu des examens - le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation - après examen du dossier et à la demande de Mondial Assistance: les bordereaux de remboursements de l'organisme d'assurance maladie auquel l'Assuré est affilié
	En cas de Quarantaine	- le justificatif délivré par les autorités sanitaires locales compétentes
	En cas de tout autre Evènement aléatoire	- le justificatif de l'Evènement aléatoire rendant impossible le retour aux dates et heures initialement prévues pour le voyage

3 Dispositions générales

3.1 CONDITIONS APPLICABLES AUX INTERVENTIONS LIÉES À UN ÉVÉNEMENT D'ORDRE MÉDICAL

Dans tous les cas, la décision et les modalités de rapatriement ou de transfert vers un centre adapté appartiennent exclusivement au médecin de MONDIAL ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant sur place, et éventuellement la famille du Bénéficiaire.

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

3.2 ENGAGEMENTS FINANCIERS DE MONDIAL ASSISTANCE FRANCE

Lorsque MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge un rapatriement ou un transport au pays du Domicile en Europe, il peut être demandé au Bénéficiaire d'utiliser son titre de voyage.

Lorsque MONDIAL ASSISTANCE a assuré à ses frais le retour du Bénéficiaire, il est demandé au Souscripteur, au Bénéficiaire ou à ses ayants droit, d'effectuer les démarches nécessaires au remboursement de ses titres de transport non utilisés et de reverser le montant perçu à MONDIAL ASSISTANCE, sous un délai maximum de trois mois suivant la date du retour.

Lorsque MONDIAL ASSISTANCE organise un rapatriement ou un transport, la prise en charge ne s'exercera qu'à concurrence des frais de retour supplémentaires occasionnés par l'événement ayant motivé l'appel.

En cas d'avance intégrale des frais de retour, MONDIAL ASSISTANCE se réserve le droit de demander au Souscripteur, au Bénéficiaire ou à ses ayants droit, le remboursement du montant des dépenses qu'il aurait engagées pour son retour tel qu'il était initialement prévu.

Lorsque MONDIAL ASSISTANCE a accepté le changement d'une destination fixée contractuellement, sa participation financière ne pourra être supérieure au montant qui aurait été engagé si la destination initiale avait été conservée.

En cas de prise en charge de séjour à l'hôtel, MONDIAL ASSISTANCE ne participe qu'aux frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués et à L'EXCLUSION DE TOUS AUTRES FRAIS.

3.3 RESPONSABILITÉS

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.

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

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

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la 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.

3.4 EXCLUSIONS

3.4.1 Exclusions générales

OUTRE LES EXCLUSIONS PRÉVUES À LA CONVENTION, AINSI QUE CELLES FIGURANT ÉVENTUELLEMENT DANS LES DÉFINITIONS CONTRACTUELLES, SONT TOUJOURS EXCLUS :

- 1. LES FRAIS ENGAGÉS SANS L'ACCORD PRÉALABLE DE MONDIAL ASSISTANCE ;**
- 2. LE SUICIDE OU LA TENTATIVE DE SUICIDE DU BÉNÉFICIAIRE ;**
- 3. LES CONSÉQUENCES :**
 - ▲ DE L'EXPOSITION À DES AGENTS BIOLOGIQUES INFECTANTS,**
 - ▲ DE L'EXPOSITION À DES AGENTS CHIMIQUES TYPE GAZ DE COMBAT,**
 - ▲ DE L'EXPOSITION À DES AGENTS INCAPACITANTS,**
 - ▲ DE L'EXPOSITION À DES AGENTS RADIOACTIFS,**
 - ▲ DE L'EXPOSITION À DES AGENTS NEUROTOXIQUES OU À EFFETS NEUROTOXIQUES RÉMANENTS,****QUI FONT L'OBJET D'UNE MISE EN QUARANTAINE OU DE MESURES PRÉVENTIVES OU DE SURVEILLANCES SPÉCIFIQUES OU DE RECOMMANDATIONS DE LA PART DES AUTORITÉS SANITAIRES INTERNATIONALES OU DES AUTORITÉS SANITAIRES LOCALES ;**
- 4. 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 ;**
- 5. LES CONSÉQUENCES DE :**
 - ▲ LA GUERRE CIVILE OU ÉTRANGÈRE, DES ÉMEUTES, DES MOUVEMENTS POPULAIRES, DES GRÈVES, DES PRISES D'OTAGE, DE LA MANIPULATION D'ARMES ;**
 - ▲ LA 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 ;**
 - ▲ LA PARTICIPATION À TOUT SPORT EXERCÉ À TITRE PROFESSIONNEL OU SOUS CONTRAT AVEC RÉMUNÉRATION, AINSI QUE LES ENTRAÎNEMENTS PRÉPARATOIRES ;**
- 6. 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.**

3.4.2 Exclusions spécifiques à l'assistance aux personnes

SONT EXCLUS :

- 7. LES CONVALESCENCES ET LES AFFECTIONS (MALADIE, ACCIDENT) EN COURS DE TRAITEMENT NON ENCORE CONSOLIDÉES ;**
- 8. LES MALADIES PRÉEXISTANTES DIAGNOSTIQUÉES ET/OU TRAITÉES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE HOSPITALISATION DANS LES SIX MOIS PRÉCÉDANT LA DEMANDE D'ASSISTANCE ;**
- 9. LES VOYAGES ENTREPRIS DANS UN BUT DE DIAGNOSTIC ET/OU TRAITEMENT ;**
- 10. LES ÉTATS DE GROSSESSE, SAUF COMPLICATIONS IMPRÉVISIBLES ET DANS TOUS LES CAS À PARTIR DE LA 36^{ÈME} SEMAINE D'AMÉNORRÉE ;**
- 11. LES RECHUTES DE MALADIE CONSTATÉES MÉDICALEMENT AVANT LA PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE ET COMPORTANT UN RISQUE D'AGGRAVATION BRUTALE CONNU DU BÉNÉFICIAIRE AU MOMENT DE SON DÉPART,**

12. TOUTE INTERVENTION VOLONTAIRE POUR CONVENANCE PERSONNELLE A L'ETRANGER ;
13. LES FRAIS DE SECOURS D'URGENCE, LES FRAIS DE RECHERCHE, LES FRAIS DE TRANSPORTS PRIMAIRES, A L'EXCEPTION DES FRAIS D'EVACUATION SUR PISTE DE SKI A CONCURRENCE DE 230 EUR TTC ;
14. LES CONSEQUENCES D'EMPECHEMENTS CLIMATIQUES TELS QUE TEMPETES OU OURAGANS.
15. POUR LA GARANTIE DES FRAIS MÉDICAUX, CHIRURGICAUX, PHARMACEUTIQUES OU D'HOSPITALISATION À L'ETRANGER :
 - ▲ LES FRAIS CONSECUTIFS A UN ACCIDENT OU UNE MALADIE CONSTATE MEDICALEMENT AVANT LE DEPLACEMENT PROFESSIONNEL ;
 - ▲ LES FRAIS OCCASIONNES PAR LE TRAITEMENT D'UN ETAT PATHOLOGIQUE, PHYSIOLOGIQUE OU PHYSIQUE CONSTATE MEDICALEMENT AVANT LA PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE A MOINS D'UNE COMPLICATION NETTE ET IMPREVISIBLE ;
 - ▲ LES FRAIS DE PROTHESES INTERNES, OPTIQUES, DENTAIRE, ACOUSTIQUES, FONCTIONNELLES, ESTHETIQUE OU AUTRES,
 - ▲ LES FRAIS ENGAGES EN FRANCE METROPOLITAINE ET DANS LES DÉPARTEMENTS ET RÉGIONS D'OUTRE MER (DROM) ET PAYS DE RESIDENCE, QU'ILS SOIENT OU NON CONSECUTIFS A UN ACCIDENT OU UNE MALADIE SURVENU EN FRANCE OU A L'ETRANGER ;
 - ▲ LES FRAIS DE CURE THERMALE ET DE SEJOUR EN MAISON DE REPOS, LES FRAIS DE REEDUCATION.
 - ▲ LES REMBOURSEMENTS INFERIEURS A 16 EUR TTC,
 - ▲ LES FRAIS DE SOINS DENTAIRE SUPERIEURS A 46 EUR TTC ;

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

3.5 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 fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le Bénéficiaire est une personne distincte du Souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

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

■ 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.

3.6 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 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.

3.7 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.

3.8 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/>.

3.9 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 - www.acpr.banque-france.fr

3.10 LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE

La Convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

Référence : **CS_IAASS_11 CS Assistance ADP (06/21)**