

**CONVENTION D'ASSISTANCE**  
**« HEUZÉ ASSISTANCE »**  
**ASSISTANCE CAMPING-CAR**  
**N° 84N**  
**Date d'effet : 01/06/2016**

## DÉFINITIONS

Les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

Par « **ACCIDENT DE LA CIRCULATION** » on entend toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement ou sortie de route, bris de glace, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule garanti sur le lieu de l'événement et d'empêcher son utilisation dans les conditions prévues par le Code de la route. Cet accident aura pour effet de nécessiter un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations requises.

Par « **DOMICILE** », on entend la résidence principale et habituelle du Bénéficiaire, figurant sur sa déclaration d'impôt sur les revenus et située en France métropolitaine. **Etant entendu que le camping-car, ne peut être en aucun cas considéré comme « domicile ».**

Par « **EVENEMENT CLIMATIQUE** » on entend tout dommage occasionné par des conditions climatiques exceptionnelles ou catastrophes naturelles rendant le Véhicule garantie inutilisable dans les conditions prévues au Code de la route et ayant pour effet de nécessiter un remorquage.

Par « **INCENDIE** », on entend 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 garanti (incendie de forêt, incendie à proximité dudit Véhicule) que le Véhicule garanti soit stationné ou sur la route, ayant pour effet de nécessiter un dépannage ou un remorquage vers un vers un garage pour y effectuer les éventuelles réparations requises.

Par « **MALADIE** », on entend toute altération de santé subite (non chronique) constatée par une autorité médicale compétente, entraînant une incapacité temporaire.

Par « **PANNE** », on entend toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule garanti sur le lieu de la panne, et d'empêcher son utilisation dans les conditions prévues par le Code de la route. Cette défaillance aura pour effet de nécessiter un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations requises.

Sont inclus dans cette définition :

- les crevaisons uniques ou éclatement de pneumatiques uniques ou multiples ;
- les manques ou erreurs de carburant ;
- les problèmes de clés (**les frais annexes tels que serrure endommagée, vitre brisée sont à la charge du Bénéficiaire**).

**Toutefois, dans les cas ci-dessus listés, HEUZÉ ASSISTANCE organise et prend en charge uniquement le dépannage - remorquage dans les conditions prévues à l'article 10.1.1.**

Sont exclus de cette définition :

- toute panne dont la cause est due à des équipements qui ne sont pas montés par des professionnels,
- les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure, les campagnes de rappel de constructeur et les immobilisations consécutives à des interventions prévues ou à un défaut d'entretien,

Par « **PASSAGERS** » on entend toute personne domiciliée en France métropolitaine (y compris Corse) se déplaçant à titre gratuit dans le Véhicule garanti lors de la survenance d'un évènement garanti.

**Le nombre de Passagers ayant la qualité de Bénéficiaire est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule garanti. Sont exclus les auto-stoppeurs.**

Par « **PAYS NON COUVERTS** » on entend la Corée du Nord. La liste, mise à jour, de l'ensemble des Pays non couverts est disponible sur le site de L'ASSISTEUR à l'adresse suivante : [www.mondial-assistance.fr/content/159/fr/pays-exclus](http://www.mondial-assistance.fr/content/159/fr/pays-exclus).

Par « **TENTATIVE DE VOL OU ACTE DE VANDALISME** », on entend **toute effraction ou tout dommage commis volontairement par des tiers** ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule garanti sur le lieu de l'incident et de nécessiter un éventuel remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations requises.

Le Bénéficiaire (assuré ou conducteur désigné au contrat d'assurance automobile HEUZE «Camping-car») devra faire une déclaration auprès des autorités compétentes dans les quarante-huit (48) heures à compter du jour de la découverte de la Tentative de Vol ou Acte de Vandalisme et adresser une copie de cette déclaration à HEUZÉ ASSISTANCE.

Par « **VOL** », on entend l'utilisation et/ou la disparition du Véhicule garanti avec ou sans effraction, avec ou sans agression, à l'insu du Bénéficiaire. Le Bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes dans les quarante-huit (48) heures à compter de la découverte du Vol et adresser une copie de cette déclaration à HEUZE ASSISTANCE.

**Le vol du Véhicule garanti suite à une escroquerie ou abus de confiance n'est pas couvert par la présente convention.**

## **1. BÉNÉFICIAIRES**

### **1.1. Les personnes**

A. Sont couverts par la présente convention :

- l'assuré ou conducteur désigné au contrat d'assurance automobile HEUZE « Camping-car »,
- son conjoint, concubin notoire ou personne liée à l'assuré par un PACS,
- leurs enfants fiscalement à charge,

résidant en FRANCE métropolitaine et voyageant ensemble ou séparément, avec ou sans le Véhicule garanti, pour des déplacements de moins de 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs.

B. Sont couverts par la présente convention en cas d'Accident de la circulation avec le Véhicule garanti :

- les Passagers.

Pour les faits générateurs liés au Véhicule garanti prévus à l'article 4, les Passagers sont couverts uniquement pour les prestations prévues à l'article 10 « PRESTATIONS AU VEHICULE GARANTI » de la présente convention.

### **1.2. Le Véhicule garanti**

Est couvert par la présente convention, tout camping-car assuré auprès du Cabinet ENCCAS et immatriculé en France métropolitaine.

#### **Sont notamment exclus :**

- **les véhicules d'un PTAC supérieur à 7 Tonnes,**
- **les remorques attelées au Véhicule garanti au moment du fait générateur,**
- **les véhicules utilisés même à titre occasionnel pour le transport onéreux de voyageurs ou de marchandises,**
- **les engins de chantier,**
- **les véhicules de location de courte durée.**
- **les mobil homes,**
- **les marchandises transportées dans le Véhicule garanti.**

### **1.3. Les animaux de compagnie**

Est couvert par la présente convention tout animal de compagnie (**chien ou chat uniquement, à l'exclusion de tout autre animal**), vacciné selon la législation en vigueur, et voyageant avec l'un des Bénéficiaires tel que défini à l'article 1.1.A.

**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).**

## **2. DURÉE DES GARANTIES**

La présente convention d'assistance suit le sort du protocole d'accord auquel elle est annexée.

## **3. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE**

### **3.1. Les personnes**

- Les personnes définies à l'article 1.1.A sont couvertes lors de tout déplacement de moins de 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs, hors du Domicile, dans le MONDE ENTIER.
- Les personnes définies à l'article 1.1.B sont couvertes lors de tout déplacement de moins de 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs dans les pays non rayés de la CARTE VERTE internationale d'assurance, sans franchise kilométrique.

### **3.2. Le Véhicule garanti**

Les prestations sont applicables en FRANCE métropolitaine et lors de tout déplacement de moins de 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs dans les pays non rayés de la carte internationale d'assurance (carte verte), sans franchise kilométrique.

### **3.3. Les Animaux de compagnie**

Dans tous les pays non rayés de la carte internationale d'assurance (carte verte) sauf au ROYAUME UNI et en IRLANDE.

**Sont exclus dans tous les cas (articles 3.1, 3.2 et 3.3), les Pays non couverts.**

## **4. FAITS GÉNÉRATEURS**

### **4.1. Les personnes**

- Les personnes définies à l'article 1.1.A sont couvertes en cas de blessures suite à un Accident de la circulation, de maladie ou de décès pour les prestations prévues aux articles 7, 8 et 9.
- Les personnes définies à l'article 1.1.B sont couvertes :
  - ✓ en cas de blessures suite à un d'Accident de la circulation pour l'ensemble des prestations,
  - ✓ pour les faits générateurs liés au Véhicule garanti définis à l'article 4.2, pour les prestations prévues à l'article 10.

### **4.2. Le Véhicule garanti**

Les prestations définies à l'article 10 de la présente convention sont acquises en cas :

- de Panne,
- d'Accident de la circulation,
- d'Incendie,
- d'Evènement climatique,
- de Tentative de vol ou Acte de vandalisme, immobilisant le Véhicule garanti.
- de Vol du Véhicule garanti.

## **5. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE**

**POUR CONTACTER HEUZÉ ASSISTANCE**  
**DU 1ER JANVIER AU 31 DECEMBRE**  
**SANS INTERRUPTION, 24 HEURES SUR 24**

- Par téléphone : depuis la France ☎ **01. 49. 93. 72. 78**  
depuis l'étranger : ☎ **+ 33 (1) 49.93. 72.78**
- Par télécopie au : ☎ **01. 40. 25. 54. 81**

**LE BÉNÉFICIAIRE LORS DE SON 1<sup>ER</sup> APPEL, DOIT :**

- rappeler son numéro de code produit ;
- préciser ses nom, prénom et adresse ;
- indiquer le pays, la ville ou la localité dans lequel il se trouve ;
- préciser l'adresse exacte (numéro, rue, hôtel éventuellement, etc.) et surtout le numéro de téléphone où HEUZÉ ASSISTANCE peut le joindre.

**Un numéro d'assistance lui sera alors communiqué : il devra le rappeler systématiquement, dans le cadre du dossier en cours, lors de toutes ses relations ultérieures avec HEUZÉ ASSISTANCE.**

**6. EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

**Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de HEUZÉ ASSISTANCE.**

**En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire, n'est remboursée par HEUZÉ ASSISTANCE, à l'exception des frais de :**

- consultation médicale et d'achat de médicaments prescrits à l'étranger, à concurrence du plafond indiqué pour cette prestation (article 7.7).
- frais de vétérinaire à l'étranger à concurrence du plafond indiqué pour cette prestation (article 11.3).
- Dépannage - remorquage à l'étranger, sur le réseau autoroutier français ou sur le boulevard périphérique parisien, à concurrence du plafond indiqué pour cette prestation (article 10.1.1).

Pour en obtenir le remboursement, le Bénéficiaire doit obligatoirement adresser **les pièces justificatives originales** à HEUZÉ ASSISTANCE dans les 30 (trente) jours suivant la dépense engagée.

**Billetterie :**

**Si un billet a été délivré, HEUZÉ ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.**

**PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

**7. PRESTATIONS MÉDICALES**

**7.1. Conseil médical**

**LE BÉNÉFICIAIRE EST MALADE OU BLESSE**

Le conseil médical est la consultation ou l'avis que l'un des médecins de l'équipe médicale de HEUZÉ ASSISTANCE donne au Bénéficiaire lorsqu'il est malade ou blessé, au cours d'un déplacement garanti.

Les médecins de HEUZÉ ASSISTANCE sont mobilisés à l'instant même où l'information leur parvient. L'un des médecins de HEUZÉ ASSISTANCE se met alors en rapport avec le médecin sur place qui a administré les premiers soins au Bénéficiaire et, s'il y a lieu, avec son médecin traitant afin de déterminer avec précision sa situation.

Le médecin de HEUZÉ ASSISTANCE propose les solutions qui lui paraissent les mieux adaptées à l'état du Bénéficiaire.

La proposition ainsi faite constitue le conseil médical qui, dès que le Bénéficiaire ou son représentant l'a approuvé, déclenche l'exécution des prestations.

### **7.2. Transfert ou rapatriement médical**

En application du conseil médical ci-dessus défini, le médecin de HEUZÉ ASSISTANCE propose :

- la poursuite du traitement sur le lieu d'assistance ou de l'établissement de premiers soins, un rapatriement pouvant être effectué ultérieurement vers le Domicile ou un établissement hospitalier proche du Domicile ;
- le transfert de l'établissement de premiers soins vers un centre hospitalier local mieux adapté à l'état du Bénéficiaire, le rapatriement vers un établissement proche du Domicile ou directement au Domicile étant organisé ultérieurement ;
- le rapatriement du lieu d'assistance ou de l'établissement hospitalier de premiers soins vers un établissement proche du Domicile ou directement au Domicile.

Suivant l'état médical du Bénéficiaire, les rapatriements ou transferts s'effectuent avec ou sans accompagnateur (l'accompagnateur pouvant être médical, paramédical ou autre) par un des moyens le mieux adapté.

HEUZÉ ASSISTANCE se charge :

- de l'organisation du transfert ou du rapatriement ;
- de la réservation d'un lit auprès du service hospitalier choisi ;
- de l'accueil à l'arrivée ;
- de l'envoi sur place, si nécessaire, d'un médecin habilité pour évaluer l'état du Bénéficiaire en collaboration avec le médecin traitant et d'organiser son rapatriement sanitaire éventuel.

Les frais correspondants sont intégralement pris en charge par HEUZÉ ASSISTANCE, étant entendu que le Bénéficiaire effectuera lui-même les démarches lui permettant de se faire rembourser son titre de transport et, que la somme ainsi récupérée sera versée à HEUZÉ ASSISTANCE, dans les meilleurs délais.

**Toutefois aucun transfert ou rapatriement ne peut être pris en charge par HEUZÉ ASSISTANCE, s'il n'a été préalablement décidé par le médecin de HEUZÉ ASSISTANCE.**

**Par ailleurs, HEUZÉ ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.**

**Aucun transfert ou rapatriement ne peut être effectué sans l'accord préalable du Bénéficiaire ou celui de son représentant, exception faite d'états comateux nécessitant un rapatriement d'urgence.**

#### Conditions applicables aux interventions liées à un événement d'ordre médical

Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de HEUZÉ 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 transfert ou rapatriement, le choix du moyen utilisé et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

**IMPORTANT : Tout refus par le Bénéficiaire ou par son médecin traitant, soit des prestations, soit des prescriptions médicales proposées par HEUZÉ ASSISTANCE entraîne automatiquement LA NULLITE de la prestation.**

### **7.3. Mise à disposition d'un chauffeur**

Si à la suite du transfert ou rapatriement médical ou décès du conducteur (assuré ou personne désignée au contrat d'assurance automobile HEUZE « Camping-car »), les autres Bénéficiaires se trouvent sur place, avec le Véhicule garanti et ne peuvent revenir au Domicile par leurs propres moyens, HEUZÉ ASSISTANCE met à leur disposition un chauffeur qualifié ou fournit un titre de transport à une personne désignée pour ramener le Véhicule garanti et les autres Bénéficiaires.

Cette garantie peut également s'appliquer si le conducteur malade ou blessé n'est pas en état de conduire mais peut néanmoins voyager dans le Véhicule garanti conformément à l'avis formulé par le médecin de HEUZÉ ASSISTANCE.

**Dans tous les cas, la consommation du Véhicule garanti, les péages, les frais de traversée par bateau ou bac, ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge des Bénéficiaires.**

**HEUZÉ ASSISTANCE n'est pas tenue d'exécuter cet engagement s'il s'agit d'un Véhicule garanti qui n'est pas en parfait état de fonctionnement ou qui présente une ou plusieurs anomalies en infraction aux Codes de la route français et internationaux.**

#### **7.4. Retour des enfants de moins de 15 (quinze) ans**

Si personne n'est en mesure de s'occuper des enfants Bénéficiaires de moins de 15 (quinze) ans restés sur place :

- HEUZÉ ASSISTANCE met gratuitement à la disposition d'une personne résidant en FRANCE métropolitaine, désignée par le Bénéficiaire ou un membre de sa famille, un billet aller/retour de train 1<sup>ère</sup> classe ou, si seul ce moyen peut être utilisé, un billet d'avion classe économique, pour prendre les enfants en charge et les ramener à leur Domicile ou chez un proche désigné par le Bénéficiaire en FRANCE métropolitaine ;
- s'il est impossible de joindre une des personnes désignées par le Bénéficiaire ou si celles-ci sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, HEUZÉ ASSISTANCE envoie une hôtesse pour prendre les enfants en charge et les ramener à la garde de la personne que le Bénéficiaire a désignée.

#### **7.5. Présence auprès du Bénéficiaire hospitalisé**

Si le Bénéficiaire est seul, que son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, et que son hospitalisation sur place dépasse 10 (dix) jours, HEUZÉ ASSISTANCE met à la disposition d'un membre de sa famille ou d'une personne qu'il a désignée, un billet aller/retour de train 1<sup>ère</sup> classe ou, si seul ce moyen peut être utilisé, un billet d'avion classe économique, afin de se rendre auprès de lui ; **ceci uniquement au départ de la FRANCE métropolitaine.**

HEUZÉ ASSISTANCE organise le séjour à l'hôtel de cette personne et participe aux frais à concurrence de 110 EUR TTC par nuit avec un maximum de 660 EUR TTC **(les frais de restauration sont exclus).**

Si un membre de la famille du Bénéficiaire ou une personne qu'il a désignée se trouve déjà sur place, HEUZÉ ASSISTANCE organise son séjour à l'hôtel, pour lui permettre de rester à son chevet. HEUZÉ ASSISTANCE participe aux frais à concurrence de 110 EUR TTC par nuit, avec un maximum de 660 EUR TTC **(les frais de restauration sont exclus).**

HEUZÉ ASSISTANCE prend également en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus, étant entendu qu'elle effectuera elle-même, les démarches lui permettant de se faire rembourser son titre de transport et que la somme ainsi récupérée sera versée à HEUZÉ ASSISTANCE, dans les meilleurs délais.

#### **7.6. Prolongation de séjour pour cause médicale, à l'étranger**

Si l'état du Bénéficiaire ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et qu'il ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue, HEUZÉ ASSISTANCE prend en charge ses frais de prolongation de séjour à l'hôtel, sur avis du médecin de HEUZÉ ASSISTANCE, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet, à concurrence de 110 EUR TTC par nuit et par personne, avec un maximum de 660 EUR TTC par personne **(les frais de restauration sont exclus).**

#### **7.7. Frais médicaux urgents, à l'étranger**

Dans le cadre de déplacements de moins de 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs à l'étranger, HEUZÉ ASSISTANCE rembourse la part des frais médicaux non prise en charge par la Sécurité Sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance, déduction faite d'une franchise de 30 (trente) EUR TTC par dossier.

Ce remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-dessous à condition qu'ils concernent des soins reçus en territoire étranger à la suite d'une Maladie ou d'un Accident de la circulation survenu sur ce territoire.

Le montant maximum de remboursement complémentaire de frais médicaux est de 3 812 EUR TTC par Bénéficiaire, dès l'instant où ils sont engagés à l'étranger sur ordonnance médicale.

Sont couverts les frais médicaux suivants :

- honoraires médicaux ;
- coûts des médicaments prescrits ;
- coûts des soins dentaires à concurrence de 92 (quatre-vingt-douze) EUR TTC ;
- frais d'hospitalisation ;
- frais chirurgicaux.

**Pour donner lieu à remboursement, toute hospitalisation et intervention chirurgicale doivent être déclarées à HEUZÉ ASSISTANCE dans les 48 (quarante-huit) heures.**

**A) Cette prise en charge peut faire l'objet d'une avance** dans la limite de ces 3 812 EUR TTC.

Le Bénéficiaire ou ses ayants-droit s'engage alors à effectuer toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès des organismes auxquels il est affilié et à reverser immédiatement à HEUZÉ ASSISTANCE toute somme perçue par lui à ce titre.

**B) Le remboursement** des sommes engagées s'effectue sur présentation des pièces justificatives soumises préalablement à la Sécurité Sociale, à toute caisse d'assurance-maladie et à tout organisme de prévoyance, déduction faite des prestations réglées directement par ces caisses et des avances consenties par HEUZÉ ASSISTANCE et, non encore remboursées.

Dans tous les cas, il sera retenu une franchise de 30 (trente) EUR TTC par dossier, si aucun remboursement n'a été octroyé par une caisse de prévoyance ou d'assurance-maladie.

**NOTA : la prise en charge des frais d'hospitalisation à l'étranger cesse à compter du jour où HEUZÉ ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le rapatriement en FRANCE métropolitaine.**

#### **7.8. Evacuation sur piste de ski**

HEUZÉ ASSISTANCE prend en charge les frais d'évacuation sur pistes de ski balisées à concurrence de 300 EUR TTC (**frais de recherche exclus**).

Il est néanmoins rappelé que HEUZÉ ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

#### **7.9. Transmission de messages**

HEUZÉ ASSISTANCE se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages urgents qui sont destinés au Bénéficiaire, lorsqu'il ne peut être joint directement pendant un séjour ou un déplacement, par exemple en cas d'hospitalisation ; ou qu'il doit adresser à toute personne demeurant en FRANCE métropolitaine.

D'une manière générale, la retransmission des messages est subordonnée à :

- une demande justifiée ;
- une expression claire et explicite du message à retransmettre ;
- une indication précise des noms, prénom et adresse complète et, éventuellement du numéro de téléphone de la personne à contacter.

**L'envoi de ces messages à HEUZÉ ASSISTANCE reste aux frais du demandeur.**

## 8. PRESTATIONS EN CAS DE DÉCÈS

### 8.1. *Rapatriement de corps*

En cas de décès du Bénéficiaire lors d'un déplacement, HEUZÉ ASSISTANCE organise le transfert ou le rapatriement du corps ou de l'urne cinéraire, jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation en FRANCE métropolitaine.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus de rapatriement : pompes funèbres, transporteurs, etc..... est du ressort exclusif de HEUZÉ ASSISTANCE.

Sous cette condition expresse, les frais de transport, d'embaumement et d'administration sont pris en charge. Les frais de cercueil liés exclusivement au transport sont également pris en charge à concurrence de **1 500 EUR TTC**.

**Dans le cas, où la famille du Bénéficiaire choisit directement les sociétés intervenant dans le rapatriement, ou refuse la solution proposée par HEUZÉ ASSISTANCE, les frais correspondants sont à sa charge.**

#### Exclusions au rapatriement de corps :

- tous les frais non indispensables au transport du corps tels que les ornements ou accessoires,
- le déplacement vers un établissement de soins.

#### Retour différé du corps :

A la suite d'une inhumation provisoire sur place, HEUZÉ ASSISTANCE prend en charge les frais de rapatriement. **Dans tous les cas, les frais d'exhumation sont exclus.**

### 8.2. *Décès dans la famille du Bénéficiaire*

Si le Bénéficiaire doit interrompre son séjour, en FRANCE ou à l'étranger, afin d'assister aux obsèques de son conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct, frère ou sœur, HEUZÉ ASSISTANCE met à sa disposition et prend en charge un billet aller/retour de train 1<sup>ère</sup> classe ou, si seul ce moyen peut être utilisé, un billet d'avion classe économique.

## 9. PRESTATIONS JURIDIQUES

### 9.1. *Paiement d'honoraires*

HEUZÉ ASSISTANCE prend en charge à concurrence de 763 EUR TTC les honoraires de représentation judiciaire à laquelle le Bénéficiaire peut faire appel s'il est poursuivi suite à un Accident de la circulation dans un pays étranger dans lequel il se trouve ou a séjourné.

### 9.2. *Avance de caution pénale*

HEUZÉ ASSISTANCE s'engage à avancer pour le compte du Bénéficiaire, à concurrence de 7 625 EUR TTC par personne, les cautions qui sont exigées par les autorités étrangères pour le remettre en liberté ou éviter son incarcération à la suite de poursuites engagées à son encontre et consécutives à un Accident de la circulation.

A cet effet, le numéro et la date de validité de la carte bancaire ou de crédit sont demandés au Bénéficiaire ; à défaut, un chèque de garantie, qui peut émaner d'un tiers, du montant de l'avance est exigé concomitamment à cette demande.

Le montant de la caution avancée par HEUZÉ ASSISTANCE est remboursable dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de versement. Passé ce délai, HEUZÉ ASSISTANCE sera en droit d'en poursuivre le recouvrement.



## 10. PRESTATIONS AU VÉHICULE GARANTI

### 10.1. Assistance sur le lieu d'immobilisation

#### 10.1.1. Dépannage sur place - remorquage

Si le Véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite d'un fait générateur garanti, HEUZÉ ASSISTANCE recherche un dépanneur susceptible de venir en aide au Bénéficiaire. Les frais de déplacement du dépanneur, **à l'exclusion de tout autre frais**, sont pris en charge et réglés par HEUZÉ ASSISTANCE à concurrence de :

- 1000 EUR TTC en France métropolitaine,
- 1000 EUR TTC sur le réseau autoroutier et à l'étranger.

Si le Véhicule garanti ne peut être réparé sur place, HEUZÉ ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de remorquage à concurrence des montants ci-dessus indiqués.

**Les plafonds de dépannage et de remorquage ne sont pas cumulables.**

**Tout dépassement sera réglé directement par le Bénéficiaire.**

#### 10.1.2. Envoi de pièces détachées, à l'étranger

Si le Bénéficiaire ne peut trouver sur place les pièces détachées nécessaires à la réparation de son Véhicule garanti, HEUZÉ ASSISTANCE les lui fait parvenir dans les délais les plus brefs.

Seuls les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport sont pris en charge par HEUZÉ ASSISTANCE. Toute pièce commandée et arrivée à destination doit être remboursée.

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser à HEUZÉ ASSISTANCE dans un délai maximum de 30 (trente) jours calculé à partir de la date d'expédition, le prix des pièces détachées qui lui sont adressées majoré des frais éventuels de dédouanement.

A cet effet, le numéro et la date de validité de la carte bancaire ou de crédit sont demandés au Bénéficiaire ; à défaut, un chèque de garantie, qui peut émaner d'un tiers, du montant de l'avance est exigé concomitamment à cette demande.

HEUZÉ ASSISTANCE ne peut assumer l'exécution de cette prestation dans le cas où la fabrication aurait été abandonnée par le constructeur, dans le cas de non-disponibilité de la ou des pièces demandées et pour toute raison constituant un cas de force majeure.

HEUZÉ ASSISTANCE se réserve le droit de vérifier le bien-fondé de la demande.

#### 10.1.3. Frais d'hébergement

En cas de vol ou d'immobilisation du Véhicule garanti pour une durée inférieure ou égale à 48 (quarante-huit) heures, suite à un fait générateur garanti et si le Bénéficiaire doit séjourner sur place pour attendre la réparation du Véhicule garanti, HEUZÉ ASSISTANCE participe aux frais d'hôtel à concurrence de 110 EUR TTC par nuit et par Bénéficiaire avec un maximum global de 660 EUR TTC (**frais de restauration exclus**).

**Cette prestation n'est pas cumulable avec l'ensemble des prestations « Retour au Domicile ou poursuite voyage » prévues à l'article 10.2 sauf dans le cas où la mobilité n'a pu être mise en place le jour même.**

### 10.2. Retour au Domicile ou poursuite du voyage

#### 10.2.1. Mise à disposition de titres de transport

En cas de fait générateur immobilisant plus de 48 (quarante-huit) heures le Véhicule garanti ou en cas de vol, pour permettre au Bénéficiaire de rejoindre son Domicile, HEUZÉ ASSISTANCE met à sa disposition un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou, si seul ce moyen peut être utilisé, un billet d'avion classe économique.

Si le Bénéficiaire décide de poursuivre son voyage, le prix du billet est entièrement supporté par HEUZÉ ASSISTANCE à condition que la dépense reste inférieure au coût total du billet qui aurait permis au Bénéficiaire de retourner à son Domicile.

Le Bénéficiaire est tenu de rembourser à HEUZÉ ASSISTANCE la part du coût du billet qui lui revient, dans un délai de 30 (trente) jours à compter de sa mise à disposition. **De plus, les frais consécutifs au transport des bagages accompagnés, facturés par les compagnies de transport intervenant, restent à la charge du Bénéficiaire.**

**Cette prestation n'est pas cumulable la mise à disposition d'un véhicule de location prévue à l'article 10.2.2.**

#### 10.2.2. Mise à disposition d'un véhicule de location

En cas de fait générateur immobilisant plus de 48 (quarante-huit) heures le Véhicule garanti ou en cas de vol, s'il n'a pas été délivré de titres de transport, HEUZÉ ASSISTANCE met à la disposition du Bénéficiaire un véhicule de location.

Dans ce cas, les frais de location sont supportés par HEUZÉ ASSISTANCE à concurrence d'un maximum de 275 EUR TTC et dans la limite de 4 jours consécutifs. **Au-delà de cette limite, le Bénéficiaire peut conserver le véhicule, mais en supportera intégralement les frais correspondants.**

La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices...) ou équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant...) du Véhicule garanti du Bénéficiaire ne peuvent être pris en compte pour la recherche et la mise à disposition du véhicule de location.

**Les frais de carburants sont exclus.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la mise à disposition de titre de transport prévue à l'article 10.2.1.**

**L'ensemble des prestations prévues à l'article 10.2 « Retour à Domicile ou poursuite du voyage » ne sont pas cumulables avec la prestation « Frais d'hébergement ». Toutefois, dans le cas où la mobilité ne pourrait être mise en place le jour même pour des problèmes de disponibilité ou d'ouverture de dossier tardive, la prestation « Frais d'hébergement » pourra être prise en charge par HEUZÉ ASSISTANCE dans les conditions prévues à l'article 10.1.3.**

#### **10.3. Récupération du Véhicule garanti en état marche**

Pour récupérer le Véhicule garanti immobilisé plus de 48 (quarante-huit) heures et réparé sur place suite à fait générateur garanti ou retrouvé en état de marche à plus de 50 (cinquante) EUR du Domicile du Bénéficiaire à la suite d'un vol, HEUZÉ ASSISTANCE met à sa disposition :

- soit un chauffeur chargé de ramener ledit véhicule à son Domicile ;
- soit un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou classe ou, si seul ce moyen peut être utilisé, un billet d'avion classe économique ;
- soit un véhicule de location de catégorie A pour une journée (**les frais de carburant sont exclus**).

**Dans tous les cas, la consommation du Véhicule garanti ou du véhicule de location, les frais de gardiennage, de péages et de traversées par bateau ou bac ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du Bénéficiaire.**

#### **10.4. Rapatriement du Véhicule garanti non réparé, à l'étranger**

Si après analyse des Techniciens Régulateurs de HEUZÉ ASSISTANCE et/ou expertise de la compagnie d'assurance, la réparation du Véhicule garanti génère une immobilisation de plus

de 5 jours et si le temps prévu par le constructeur pour effectuer les réparations nécessaires est supérieur à 8 (huit) heures (barème constructeur), HEUZÉ ASSISTANCE organise le rapatriement du Véhicule garanti jusqu'au garage indiqué par le Bénéficiaire.

Ce garage doit se situer nécessairement à moins de 50 (cinquante) km de son Domicile.

Lorsque les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur vénale du Véhicule garanti, déduction faite des coûts de réparation, des frais de douanes et des frais de gardiennage (s'il y a lieu), deux solutions peuvent être choisies par le Bénéficiaire :

- soit le rapatriement du Véhicule garanti en adressant une demande écrite à HEUZÉ ASSISTANCE et en s'engageant par-là même à rembourser l'écart entre les frais de rapatriement, et la valeur résiduelle du Véhicule garanti. Cette somme est remboursable dans un délai de 45 (quarante-cinq) jours, au-delà duquel HEUZÉ ASSISTANCE est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

A cet effet, le numéro et la date de validité de la carte bancaire ou de crédit sont demandés au Bénéficiaire ; à défaut, un chèque de garantie, qui peut émaner d'un tiers, du montant de l'avance est exigé concomitamment à cette demande.

- soit, après avoir donné son accord par écrit à HEUZÉ ASSISTANCE, l'abandon pur et simple sur place du Véhicule garanti. Dans ce cas, HEUZÉ ASSISTANCE aide le Bénéficiaire à effectuer toutes les démarches légales liées à la procédure d'abandon et prend en charge les frais correspondants.

Le rapatriement du Véhicule garanti ou la procédure d'abandon est effectué dans les meilleurs délais.

Tout retard intervenant dans l'opération ne peut être opposé à HEUZÉ ASSISTANCE.

**La décision de rapatriement du Véhicule garanti appartient exclusivement à HEUZÉ ASSISTANCE et l'exécution de la prestation de rapatriement est subordonnée au paiement par le Bénéficiaire des frais de douanes et de gardiennage.**

#### **10.5. Taxi de liaison**

HEUZÉ ASSISTANCE prend en charge pour un maximum de 40 (quarante) EUR TTC par dossier, les frais de taxi, pour se rendre et/ou revenir de l'agence de location, de l'hôtel, de la gare ou de l'aéroport.

## **11. PRESTATIONS VÉTÉRINAIRES**

### **11.1. Conseil vétérinaire**

Si l'animal de compagnie du Bénéficiaire est blessé ou malade, au point qu'une intervention vétérinaire s'avère nécessaire, HEUZÉ ASSISTANCE communique au Bénéficiaire une liste des moyens vétérinaires locaux afin de faciliter et d'accélérer les premiers soins à donner à l'animal.

Si le cas est estimé particulièrement grave par le vétérinaire un contact peut être pris avec le vétérinaire de HEUZÉ ASSISTANCE pour déterminer ce qu'il convient de faire et envisager, le cas échéant, le rapatriement ou l'entrée en clinique de l'animal.

### **11.2. Rapatriement de l'animal**

Le vétérinaire de HEUZÉ ASSISTANCE prend, en collaboration avec le vétérinaire local et suivant l'état de l'animal, la décision :

- soit de le transférer dans une clinique vétérinaire dans la limite des possibilités locales ;
- soit de le rapatrier dans les meilleures conditions jusqu'au Domicile du Bénéficiaire.

Le rapatriement ou le transfert de l'animal est pris en charge par HEUZÉ ASSISTANCE mais ne pourra se faire qu'avec l'accord du Bénéficiaire.

**Tout refus de la solution proposée par HEUZÉ ASSISTANCE entraîne la perte de la garantie d'assistance à l'égard de l'animal.**

**En outre le rapatriement des animaux est lié aux règlements sanitaires internationaux et locaux ainsi qu'aux conditions des sociétés de transport.**

#### Rapatriement différé

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, l'animal est retenu en observation pour une période incompatible avec la date de retour du Bénéficiaire prévue initialement, et si aucune personne de l'entourage immédiat du Bénéficiaire ne peut attendre la guérison de l'animal pour le ramener, HEUZÉ ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement de l'animal jusqu'à son Domicile ou met à sa disposition un billet de train aller/retour de 1<sup>ère</sup> classe pour aller rechercher l'animal.

#### **11.3. Frais vétérinaires**

Le remboursement des frais indiqués ci-après est effectué par HEUZÉ ASSISTANCE à concurrence de 763 EUR TTC par animal, dès l'instant où ils sont engagés à l'étranger sur ordonnance vétérinaire :

- consultation vétérinaire ;
- médicaments prescrits par un vétérinaire ;
- frais de clinique.

Le remboursement des sommes engagées par le Bénéficiaire s'effectue sur présentation des pièces justificatives, déduction faite des prestations servies au titre d'un contrat d'assurance qu'il aurait souscrit indépendamment pour son animal. **Toutefois, si aucun contrat de ce type n'a été souscrit, il sera retenu une franchise de 30 (trente) EUR TTC.**

#### **12. PRESTATIONS AU DOMICILE**

En l'absence du Bénéficiaire, et en cas de Domicile sinistrée, HEUZÉ ASSISTANCE prend, avec son autorisation, toutes les mesures conservatoires nécessaires.

En outre, HEUZÉ ASSISTANCE fait l'avance s'il y a lieu, des frais d'huissier, de serrurerie, de menuiserie et de plomberie.

Les frais relatifs aux mesures conservatoires ainsi que les sommes engagées à titre d'avance sont remboursables dans les 30 (trente) jours qui suivent leur engagement ; passé ce délai, HEUZÉ ASSISTANCE est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

A cet effet, le numéro et la date de validité de la carte bancaire ou de crédit sont demandés au Bénéficiaire ; à défaut, un chèque de garantie, qui peut émaner d'un tiers, du montant de l'avance est exigé concomitamment à cette demande.

#### **13. RESPONSABILITE**

**HEUZÉ 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.

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

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention d'assistance ne peut donner lieu à remboursement que si HEUZÉ 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 HEUZÉ ASSISTANCE aurait engagés pour organiser la prestation. La responsabilité de HEUZÉ ASSISTANCE concerne uniquement les services qu'elle réalise en exécution de la présente convention d'assistance. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les prestataires de HEUZÉ ASSISTANCE 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.

## 14. EXCLUSIONS

### 14.1. Exclusions générales

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 drogues et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrite médicalement ;
  - o la participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- les événements survenus de la pratique de sports dangereux ou de la participation du Bénéficiaire ou de l'Aidant en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

### 14.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux personnes

Outres les Exclusions Générales figurant au 13.1, sont exclus :

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

- des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- l'interruption Volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) ;
- les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par le Bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;
- les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article «Rapatriement ou transport sanitaire » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage ;
- la participation du Bénéficiaire à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires;
- l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : tout sport aérien (y compris delta-plane, planeur, kite-surf, parapente), ainsi que le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, et le parachutisme ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.

#### **14.3. Exclusions au remboursement des frais médicaux**

##### **Ne donnent pas lieu au remboursement :**

- les frais médicaux inférieurs à 30 (trente) EUR TTC ;
- les frais de soins dentaires supérieurs à 92 (quatre-vingt-douze) EUR TTC ;
- les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation concernant les convalescences et les affections en cours de traitement et non encore consolidées, les maladies préexistantes diagnostiquées et ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance ;
- les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres ;
- les frais engagés en FRANCE métropolitaine qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus à l'étranger ;
- les frais consécutifs aux traitements ordonnés en FRANCE avant le départ ou après le retour ;
- les séjours effectués à l'étranger suite à un voyage entrepris dans un but de diagnostic et ou de traitement ;
- les frais consécutifs à l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- les frais de transport primaire d'urgence.

#### **14.4. Exclusions relatives à l'assistance aux véhicules**

##### **Sont exclus :**

- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables (\*),
- les frais de réparation du Véhicule Garanti,
- les frais de douane,
- les frais de restauration,
- les frais de carburant, de péage,
- les frais de traversée en bateau ou bac,
- les frais de rapatriement du Véhicule garanti à l'état d'épave et à des fins d'expertise,
- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule garanti pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure ;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule garanti (exemple : batterie défectueuse) après la première intervention de Mondial Assistance ;
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule garanti, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment) ;
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule garanti ;
- les chargements du Véhicule garanti et des attelages.

(\*) On entend par « carrossable » : praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur voiries nationales, départementales et communales telles que définies aux articles L. 121-1, L.122-1, L.123-1, L.131-1, L.141-1 et L.151-1 du Code de la Voirie routière.

Toute détérioration, acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires survenant au Véhicule garanti pendant son immobilisation et son transport avant la prise en charge par HEUZÉ ASSISTANCE, ne peuvent être opposés à ce dernier.

#### **14.5. Exclusions relatives à l'assistance aux animaux de compagnie**

L'ensemble des prestations garanties par HEUZÉ ASSISTANCE à l'exception des frais vétérinaires engagés du vivant de l'animal, ne s'applique en aucun cas à un animal mort. Le non-respect de la législation du pays dans lequel l'animal doit séjourner, le carnet de vaccination faisant foi, entraîne l'annulation de l'ensemble des prestations le concernant.

##### **Ne donnent pas lieu au remboursement :**

- les frais vétérinaires inférieurs à 30 (trente) EUR TTC ;
- les frais d'incinération ;
- les frais relatifs aux opérations chirurgicales de convenance ou esthétiques.

## **15. MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS**

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

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

Mondial Assistance France SAS  
Service Traitement des 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 Mondial Assistance le tiendrait informé.

## **16. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES**

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

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

Mondial Assistance France SAS dispose de moyens informatiques destinés à gérer les prestations d'assistance et/ou les garanties d'assurance du présent contrat. Les informations enregistrées sont réservées aux gestionnaires des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

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

## **17. CADRE JURIDIQUE**

Les prestations sont mises en œuvre par Mondial Assistance France SAS – 7, rue Dora Maar – 93400 SAINT-OUEN - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS BOBIGNY - Siret : 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 026 669. Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles sise 61 rue Taitbout - 75436 PARIS Cedex 09.

Et assurées par : Fragonard Assurances – 2, rue Fragonard - 75807 PARIS Cedex 17 - Société Anonyme au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS PARIS - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des Assurances, ci-avant dénommée « HEUZÉ ASSISTANCE ».

### **Attribution de juridiction**

Tout différend touchant à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention sera porté devant le Tribunal compétent du Siège Social de FRAGONARD ASSURANCES.

### **Nullité de la prestation**

Si le Bénéficiaire ou son médecin traitant refuse ou le conseil, ou les prestations ou les prescriptions proposées par HEUZÉ ASSISTANCE, le Bénéficiaire organise en ce cas librement et sous son entière responsabilité les actions qu'il juge ou que son médecin traitant juge les plus adaptées à son état, HEUZÉ ASSISTANCE étant dégagée de toute obligation.

En aucun cas HEUZÉ ASSISTANCE ne peut être tenue au paiement des frais engagés par le Bénéficiaire.

## **18. AUTORITE DE CONTROLE**

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

## **19. LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISEE**

La présente convention est régie par la loi française.

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