



L'ASSURANCE EN PLUS FACILE

Assistance Habitation Reflét Particulier

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE
Ref. CG_MRH_R_ASSISTANCE_11.2020

Janvier 2022



Sommaire

1. L'ASSISTANCE	p.3
2. RÉSUME DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE	p.3
2.1 - URGENCE EN CAS DE SINISTRE	p.7
2.2 - ASSISTANCE DÉPANNAGE	p.8
2.3 - ASSISTANCE AU QUOTIDIEN	p.9

1. L'ASSISTANCE

Les prestations d'assistance décrites dans les présentes Conditions Générales sont souscrites par APRIL Partenaires dans le cadre du contrat collectif de dommages n° 922 291 auprès de la société d'assistance :

Fragonard Assurances, SA au capital de 37 207 660 €- 479 065 351 RCS Paris-Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris-Entreprise régie par le Code des assurances sont mises en oeuvre par AWP FRANCE SAS - SAS au capital de 7 584 076,86 €-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 ».

Événements garantis

Les conditions de délivrance des garanties au titre de la présente convention varient selon les prestations:

- Les prestations « URGENCE EN CAS DE SINISTRE » sont délivrées en cas de survenance des Sinistres suivants : **incendie, explosion, dégâts des eaux, vol, bris des glaces, tempête, poids de la neige, catastrophes naturelles** tels que définis au contrat d'assurance habitation .

- Les prestations « ASSISTANCE DÉPANNAGE » sont délivrées en cas de survenance d'un événement affectant l'un des éléments suivants du Domicile :

- Plomberie intérieure ;
- Plomberie extérieure ;
- Electricité intérieure ;
- Gaz ;
- Chauffage ;
- Serrurerie.

Le périmètre de couverture de chacune des interventions de dépannage est précisé dans l'article 2.2 « ASSISTANCE DÉPANNAGE ».

- Les prestations « ASSISTANCE AU QUOTIDIEN » peuvent être délivrées à tout moment, indépendamment de la survenance de tout Sinistre ou évènement au Domicile.

RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

URGENCE EN CAS DE SINISTRE

PRESTATIONS	Prise en charge Niveau 1	Prise en charge Niveau 2	CONDITIONS ET LIMITES
RETOUR PRÉMATURÉ			
Transport jusqu'au Domicile	Transport (aller simple) ou 24h de Véhicule de location de catégorie B		Le Bénéficiaire est en déplacement au moment du Sinistre
Transport pour retourner sur le lieu du séjour	Transport (aller simple) ou 24h de Véhicule de location de catégorie B		
PRÉSERVATION DU DOMICILE			
Plomberie intérieure pour réparations urgentes	150 € TTC maximum , déplacement et main d'oeuvre, par Sinistre	300 € TTC maximum , déplacement et main d'oeuvre, par Sinistre	Des réparations urgentes sont nécessaires pour éviter ou arrêter un dégât des eaux.
Sécurisation du domicile	48 h de gardiennage ou Intervention d'un serrurier ou d'un vitrier prise en charge à hauteur du plafond de gardiennage	72 h de gardiennage ou Intervention d'un serrurier ou d'un vitrier prise en charge à hauteur du plafond de gardiennage	Le Domicile ne présente plus les conditions de fermeture ou de sécurité requises ou est devenu inutilisable.
Sauvegarde des biens meubles	2 jours de location d'un véhicule utilitaire ou intervention d'une entreprise de déménagement à hauteur de 300 € TTC maximum		Limitée à 1 intervention par période annuelle de garantie.
Nettoyage du Domicile sinistré	500 € TTC maximum	750 € TTC maximum	Limitée à une intervention par Sinistre.

PRESTATIONS	Prise en charge Niveau 1	Prise en charge Niveau 2	CONDITIONS ET LIMITES
ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE			
Hébergement des Bénéficiaires	60 € TTC par nuit et par personne dans la limite de 10 nuits par personne		Domicile devenu temporairement inhabitable du fait du Sinistre. Les prestations « Hébergement des Bénéficiaires », « Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche », et « Transfert des Enfants chez un Proche » et « Transfert d'un Proche à son domicile pour héberger les Bénéficiaires » ne peuvent pas être cumulées. Chaque prestation est délivrée une seule fois par Sinistre.
Transfert des Bénéficiaires au domicile d'un Proche	Transport (aller simple) organisé et pris en charge, en France uniquement		
Transfert d'un Proche à son domicile pour héberger les Bénéficiaires	Transport (aller simple) ou 24h de Véhicule de location de catégorie B		
Transfert des Enfants chez un Proche (avec si besoin accompagnement par un Proche ou par un Prestataire)	Transport (aller-retour) des Enfants avec si besoin Transport (aller-retour) d'un accompagnateur ou 24h de Véhicule de location de catégorie B pour chaque trajet (aller-retour)		
Garde des Enfants au domicile d'un Proche ou sur le lieu d'Hébergement	10h maximum	20h maximum	
Garde des animaux de compagnie à l'extérieur ou chez un Proche	Frais de garde, nourriture et/ ou Transport pris en charge à hauteur de 300€ TTC maximum		
Remboursement des effets personnels de première nécessité	800€ TTC maximum par Sinistre	1 220€ TTC maximum par Sinistre	Destruction des effets vestimentaires et de première nécessité lors du Sinistre.
ASSISTANCE AU DÉMÉNAGEMENT			
Aide à la réalisation de l'état des lieux du nouveau logement	Coût réel de la prestation		Le Domicile sinistré est durablement inhabitable. Le déménagement intervient dans les 60 jours suivants la date du Sinistre. Les assurances des biens transportés ne sont pas prises en charge. Chaque prestation est délivrée une seule fois par Sinistre.
Nettoyage du nouveau domicile	500€ TTC maximum par Sinistre	750€ TTC maximum par Sinistre	Le nouveau logement doit être couvert par un contrat d'assurance habitation souscrit auprès de la compagnie émettrice du contrat au titre duquel le Bénéficiaire demande la prestation. Limitée à 1 intervention par Sinistre.
Déménagement vers le nouveau domicile	Coût réel de la prestation organisée par Mondial Assistance, dans un rayon de 50 km de l'habitation sinistrée		Cette prestation ne peut être délivrée qu'en France métropolitaine. L'assurance (responsabilité civile, bris, vol,...) pendant le déménagement est à la charge du Bénéficiaire.
ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE			
Accompagnement psychologique	3 entretiens maximum par téléphone et/ou remboursement de 12 séances maximum de consultation en cabinet. 80€ TTC maximum par consultation		

ASSISTANCE DÉPANNAGE

PRESTATIONS	Prise en charge Niveau 1	Prise en charge Niveau 2	CONDITIONS ET LIMITES
ASSISTANCE DÉPANNAGE			
Dépannage plomberie intérieure, Dépannage électricité intérieure, Dépannage gaz, Dépannage chauffage (hors entretien), Dépannage serrurerie	150 € TTC maximum , déplacement, main d'oeuvre et pièces, par évènement	300 € TTC maximum , déplacement, main d'oeuvre et pièces, par évènement	Limitée à 1 intervention par période annuelle de garantie.
Dépannage plomberie extérieure des parties privatives ou maisons individuelles	1 500 € TTC maximum , déplacement et main d'oeuvre, par évènement	3 000 € TTC maximum , déplacement et main d'oeuvre, par évènement	Limitée à 1 intervention par période annuelle de garantie.

ASSISTANCE AU QUOTIDIEN POUR LES 2 OFFRES

PRESTATIONS	Prise en charge Niveau 1	Prise en charge Niveau 2	CONDITIONS ET LIMITES
AMÉLIORATION DE L'HABITAT			
Évaluation des travaux	Coût réel de la prestation organisée par Mondial Assistance, prise en charge une seule fois par période annuelle de garantie		Projet de travaux de réhabilitation, d'amélioration ou d'entretien d'un bien immobilier, hors sinistre. Le coût des éventuels devis et/ou travaux réalisés à l'issue de ces prestations restent à la charge du Bénéficiaire.
Réseau d'artisans	Mise en relation sans prise en charge		
Vérification des devis de travaux du domicile	Prestation rendue par téléphone exclusivement		

PRESTATIONS	Prise en charge Niveau 1	Prise en charge Niveau 2	CONDITIONS ET LIMITES
DÉMÉNAGEMENT HORS LOCATIONS SAISONNIÈRES			
Mise en relation avec un Prestataire pour l'aide à la réalisation de l'état des lieux du nouveau logement	Mise en relation sans prise en charge		
Mise en relation avec une entreprise spécialisée dans le nettoyage de locaux	Mise en relation sans prise en charge		
SERVICE D'INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET JURIDIQUES			
Informations juridiques, administratives et pratiques autour du domicile et du déménagement	Illimité		Prestation rendue par téléphone exclusivement.

VALIDITÉ DE LA CONVENTION

Validité territoriale

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

Les prestations de « Retour prématuré » peuvent être délivrées dans le monde entier à l'**exception des Pays non couverts**.

Durée de validité

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat Multirisques Habitation d'APRIL Partenaires et de l'accord liant **APRIL Partenaires et Fragonard Assurances** pour la délivrance de ces prestations.

DÉFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente convention d'assistance « 922 291 » (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

Animal de compagnie

Chats et chiens uniquement à l'exclusion de tout autre animal. Pour être couvert par les garanties, l'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires.

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

Bénéficiaire

Le terme « Bénéficiaire » se réfère :

- à la personne physique assurée par le contrat Multirisques Habitation d'APRIL Partenaires (le « Bénéficiaire assuré »),
- à son Conjoint
- et/ou à ses Enfants.

Conjoint

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

Domicile

Le « Domicile » est le lieu de résidence assuré par le contrat d'assurance Multirisques Habitation Reflet d'APRIL Partenaires; situé en France et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

Enfants

Enfants, petits-enfants, fiscalement à charge du Bénéficiaire assuré ou de son Conjoint, vivant habituellement sous son toit.

France

France métropolitaine où se situe le Domicile.

Hébergement

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

Pays non couverts

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

Prestataire

Prestataire de services, professionnel référencé par Mondial Assistance.

Proche

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

Sinistre

Événement garanti par le contrat d'assurance Multirisques Habitation Reflet d'APRIL Partenaires et dont la liste est reprise dans l'article 1 « ÉVÉNEMENTS GARANTIS » de la Convention.

Transport

Tout déplacement s'effectuant par :

- train en 2nde classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- véhicule de location,
- taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).

Véhicule de location

Tout véhicule mis à disposition du Bénéficiaire permettant le Transport et à restituer dans une agence indiquée par Mondial Assistance.

La location d'un véhicule est effectuée dans la limite des disponibilités locales et pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution,...).

Le Véhicule de location est assuré selon les conditions de garantie et de franchises prévues par le loueur.

Les assurances individuelles ou personnelles ainsi que l'assurance des effets personnels transportés sont à la charge du Bénéficiaire.

Les frais de carburant restent à la charge du Bénéficiaire.

MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS

Toute demande de mise en oeuvre des prestations de la Convention doit être formulée auprès de Mondial Assistance par l'un des moyens ci-après :

Téléphone : 01 40 25 16 25 (appel non surtaxé)

Accès sourds et malentendants :

<https://accessibilite.votreassistance.fr>

Accessibles 24h/24, 7j/7, sauf mentions contraires,

en indiquant :

- nom et numéro du contrat souscrit,
- nom et prénom du Bénéficiaire,
- adresse exacte du Bénéficiaire,
- numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint.

PRESTATIONS

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

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

2.1 - URGENCE EN CAS DE SINISTRE

Retour prématuré

Si le Bénéficiaire était en déplacement lors de la survenance du sinistre et que sa présence est indispensable pour accomplir les formalités nécessaires, Mondial Assistance organise et prend en charge:

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

Préservation du domicile

Si le Domicile ne présente plus les conditions de sécurité requises, Mondial Assistance organise et prend en charge:

- L'intervention d'un plombier pour procéder aux réparations urgentes.

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

- Pour la sécurisation du Domicile,
 - le gardiennage du Domicile lorsque le Bénéficiaire ne se trouve pas sur place ou qu'il est dans l'incapacité de demeurer sur les lieux,

ou

- l'intervention d'un vitrier ou d'un serrurier pour sécuriser les issues du Domicile.

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

- Pour la sauvegarde des biens meubles
 - la mise à disposition d'un Véhicule de location de type utilitaire se conduisant avec un permis B, pour déménager les biens meubles restés dans le Domicile,

ou

- le transfert provisoire du mobilier par une entreprise de déménagement vers un autre lieu désigné par le Bénéficiaire.

- Le nettoyage du Domicile sinistré par une entreprise spécialisée
Le délai pour la mise en oeuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE

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

Si le Domicile est temporairement inhabitable, Mondial Assistance organise et prend en charge:

- L'Hébergement des Bénéficiaires.
(Prestation non cumulable avec la prestation « Transfert du Bénéficiaire »).
- Le transfert (Transport aller-simple) des Bénéficiaires au domicile d'un Proche.
(Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement du Bénéficiaire »).

- Le transfert d'un Proche (Transport aller-simple), jusqu'à son domicile en France, pour héberger les Bénéficiaires.

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

- Le transfert des Enfants chez un Proche (Transport aller-retour) ainsi que le voyage d'un Proche qui les accompagne (Transport aller-retour). Si nécessaire, Mondial Assistance missionne un accompagnateur.

(Prestation non cumulable avec les prestations « Hébergement du Bénéficiaire », « Transfert du Bénéficiaire » et « Transfert d'un Proche »).

- La garde des Enfants au domicile d'un Proche ou sur le lieu d'Hébergement **(dans la limite des disponibilités locales)**. Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au logement temporaire du Bénéficiaire et peut être fournie entre 8h00 et 19h00 du lundi au samedi, hors jours fériés.

- La garde des Animaux de compagnie **(chiens et chats à l'exclusion de tout autre animal) :**

- soit à l'extérieur **selon les disponibilités locales** ; dans ce cas, les frais de garde sont pris en charge, frais de nourriture compris ;

- soit chez un Proche, **dans un rayon maximum de 100 Km autour du Domicile** ; dans ce cas les frais de transport sont pris en charge.

L'Animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires.

- Le remboursement, sur présentation des factures d'achat, des Effets personnels de première nécessité* achetés par les Bénéficiaires en remplacement de ceux détruits lors du Sinistre.

*Effets vestimentaires et de toilette acquis lorsque tous les effets personnels de même nature présents au Domicile ont été altérés ou détruits en intégralité du fait de la survenance d'un Sinistre.

ASSISTANCE AU DÉMÉNAGEMENT

Si le Domicile est devenu inhabitable, pour faciliter l'emménagement dans un nouveau Domicile, Mondial Assistance organise et prend en charge :

- L'aide à la réalisation de l'état des lieux du nouveau logement:
 - les conseils par téléphone d'un Prestataire qui indiquera les points essentiels à vérifier,

- Le nettoyage du nouveau Domicile par une entreprise spécialisée.

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

- Le déménagement vers le nouveau Domicile, en France métropolitaine **dans un rayon de 50 km de l'habitation**

sinistrée et dans les 60 (soixante) jours qui suivent la déclaration du Sinistre.

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

ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de **3 (trois) entretiens maximum**.

Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le Bénéficiaire vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son lieu de résidence ou de travail.

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

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

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

2.2 - ASSISTANCE DÉPANNAGE

DÉPANNAGE

En cas d'événement affectant l'un des éléments du Domicile cités ci-après, Mondial Assistance réalise un diagnostic par téléphone, et aide le Bénéficiaire à résoudre le problème.

Lorsque l'aide téléphonique s'avère insuffisante, Mondial Assistance organise et prend en charge, l'intervention d'un Prestataire pour dépanner.

● Plomberie intérieure

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

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

- des canalisations d'évacuation.

- Les dysfonctionnements des mécanismes de WC.

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

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

Sont exclus :

- **les appareils de production d'eau chaude ou de chauffage et les radiateurs et circuits de chauffage au sol,**
- **les appareils ménagers, les pompes, les réducteurs de pression et les détendeurs,**
- **les piscines, spas, saunas, hammams et jacuzzis.**

● Plomberie extérieure des parties privatives ou maisons individuelles

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

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

● Electricité intérieure

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

Sont exclus :

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

● Gaz

Sont couvertes les alimentations en gaz naturel après compteur (alimentations des chaudières, gazinières, appareils de chauffage, y compris flexibles et robinets) en cas de fuite.

● Chauffage

Sont couvertes les interventions de réparation sur les chaudières et appareils de production d'eau chaude à gaz, fuel ou électricité, sur le réseau de chauffage et les radiateurs à eau, pour les pannes ou défaillances de l'appareil. Cette prestation ne se substitue pas à un contrat d'entretien.

Sont exclus :

- les problèmes sur les installations et les chaudières à usage collectifs,
- les adoucisseurs, les filtres,
- les percements des radiateurs,
- le désembouage de l'installation,
- les parties de l'installation enterrées et/ou encastrées,
- les pannes dues à un dommage électrique, une surtension ou la foudre,
- les pannes causées ou provoquées par le gel de canalisations mal isolées,
- les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82-600 du 13 juillet 1982.

● Serrurerie

Sont couverts les bris, perte, enfermement ou vol des clés du Domicile et dysfonctionnements de la serrure. Mondial Assistance organise et prend en charge l'intervention d'un serrurier pour ouvrir la porte du Domicile.

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

2.3 - ASSISTANCE AU QUOTIDIEN

Les prestations s'appliquent uniquement aux parties privatives des immeubles à usage privé, **à l'exclusion des locaux professionnels, sites classés et monuments historiques.**

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

AMÉLIORATION DE L'HABITAT

Si le Bénéficiaire souhaite réaliser des travaux Mondial Assistance organise et prend en charge:

- L'évaluation des travaux par un Prestataire qui conseille le Bénéficiaire (bien fondé des travaux, évaluation financière) et l'aide à élaborer et réaliser son projet. Cette évaluation fait l'objet d'un rapport écrit adressé au Bénéficiaire dans les 5 (cinq) jours ouvrés qui suivent la visite du bien.

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

- La vérification des devis, avec communication d'un avis au Bénéficiaire par téléphone dans les 72 (soixante-douze) heures ouvrées suivant la réception de la copie de son devis.

Mondial Assistance peut prendre contact avec l'émetteur du devis pour obtenir un complément d'information ou renégocier le devis proposé.

En cas d'échec ou si le Bénéficiaire le souhaite, il sera mis en relation avec un Prestataire qui lui transmettra un devis contradictoire.

DÉMÉNAGEMENT (HORS LOCATIONS SAISONNIÈRES)

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

- un Prestataire pour l'aider, par téléphone ou sur place, à faire l'état des lieux,
- une entreprise spécialisée dans le nettoyage de locaux.

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

INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET JURIDIQUES

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

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

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

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches.

Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai de 48 (quarante-huit) heures ouvrées.

Mondial Assistance peut fournir des renseignements d'ordre juridique ; en aucun cas elle ne donne de consultation juridique. Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire.

La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.

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 du Ministère de l'Économie et des Finances : [https:// www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctionsfinancieres-internationales](https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctionsfinancieres-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 oeuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

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

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation. La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de la Convention.

Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Outre les exclusions définies plus haut dans la Convention, sont toujours exclus :

- les événements survenus lors de locations saisonnières ;
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les conséquences :
 - des situations à risques infectieux en contexte épidémique ;
 - 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,
- 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.

PRESCRIPTION

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

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

- Article L114-1 du Code des assurances

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

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration 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 jusqu'à 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 avec accusé de réception adressée 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.

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 Traitement des 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, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Fragonard Assurances, entreprise adhérente à la LMA propose un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges.

Ce dispositif est défini par la **Charte de la Médiation** de l'Assurance.

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 oeuvre de la Convention sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception adresse indiquée ci-dessus.

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 dans ou 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.

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.

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 - France
<http://www.acpr.banque-france.fr>

LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE

La Convention est régie par la loi française.

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

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ DE FRAGONARD ASSURANCES

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 le 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.

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	Consentement exprès ?
• Administration du contrat d'assurance (ex.:devis, souscription, traitement des réclamations)	• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ ou du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
• Gestion du recouvrement de créances	• Non
• Prévention et détection de la fraude	• Non
• Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)	• Non

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial, APRIL Partenaires.

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 assurerons 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 délégataires 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.

Vous pouvez prendre connaissance de ces règles internes

d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'UE, en nous contactant comme indiqué dans la section 9. 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 oeuvre 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) responsable(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 ;
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente.

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 conserverons vos données personnelles pour une durée

de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- En cas de sinistre – deux (2) 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 – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Nous vous informons que les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

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.

Les Conditions Particulières précisent la société retenue pour la couverture de chacun des contrats

Raison sociale et mentions légales de la société d'assurances couvrant les risques :

L'assurance des garanties d'assistance – Fragonard Assurances : SA au capital de 37 207 660 € - 479 065 - 351 RCS Paris, Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris. Entreprise régie par le Code des assurances. Garanties d'assistance mises en oeuvre par : AWP FRANCE SAS - SAS au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS - Bobigny. Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen. Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - (www.orias.fr) - désignée sous le nom commercial « Mondial Assistance » ;



L'ASSURANCE EN PLUS FACILE



 **april Partenaires**

Siège social - 15 rue Jules Ferry
BP 60307 - 35303 Fougères
www.april.fr

SASU au capital de 100 152,50 € - RCS Rennes 349 844
746 - Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS
sous le n°07 024 083 (www.orias.fr).

Société soumise au contrôle de l'Autorité de
Contrôle Prudentiel et de Résolution,
4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.