



Automobile convention d'assistance

[WAKAM]

120/122, rue Réaumur

75002 PARIS

Entreprise régie par le code des
Assurances

N°: Automobile IPAC - 01-2012

Sommaire

DEFINITIONS	2
ASSISTANCE ESSENTIELLE	6
Assistance aux véhicules	6
1. En cas d'accident, de panne, de vol de crevaison, d'erreur ou de panne de carburant, de perte de clés de votre véhicule en France ou à l'étranger	6
Le voyage d'une personne pour récupérer le véhicule réparé	6
2. En cas d'immobilisation du véhicule supérieur à 24 heures suite à un accident, de panne, de vol de crevaison, d'erreur ou de panne de carburant, de perte de clés de votre véhicule en France ou à l'étranger	6
3. Aide au remplissage du constat amiable.....	6
4. Assistance complémentaire à l'étranger	7
Assistance aux personnes liée à l'usage du véhicule en cas de maladie ou accident (à 50km du domicile)	7
1. Rapatriement ou transport sanitaire	7
2. Hospitalisation ou immobilisation sur place.....	8
3. Prise en charge complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux ou d'hospitalisation et avance des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'étranger	8
4. En cas de décès - Rapatriement de corps ou inhumation sur place	9
Assistance aux personnes + liée à l'usage du véhicule en cas de maladie ou accident....	9
1. En cas de perte ou vol des effets personnels	9
2. Assistance juridique	10
DISPOSITIONS GENERALES	11

DEFINITIONS

Bénéficiaire

Le conducteur et les passagers transportés à titre gratuit dans le véhicule bénéficiaire au moment de l'événement couvert par l'assistance automobile (à l'exception des auto-stoppeurs) s'ils sont victimes d'un accident ou d'un vol ou d'une panne lié à l'usage du véhicule assuré, à condition que leur domicile fiscal ou légal soit situé en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

Le nombre de bénéficiaires ne pourra excéder celui prévu sur la carte grise du véhicule.

Véhicule bénéficiaire

Le véhicule désigné au contrat d'assurance automobile WAKAM.

Domicile

Lieu de résidence principale en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

Validité territoriale - Franchise

France métropolitaine et dans tous les pays non rayés figurant sur la Carte internationale d'assurance (carte Verte), ainsi qu'à San Marin, au Saint Siège, au Liechtenstein, en Andorre et à Monaco.

Accident

Tout dommage provenant d'un événement soudain, imprévu et involontaire.

Panne

Arrêt ou absence de fonctionnement d'un ou de plusieurs organes du véhicule dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien.

Vol et tentative de vol

Soustraction frauduleuse du véhicule bénéficiaire ou effraction ou acte de vandalisme justifiés par une déclaration aux autorités compétentes, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule bénéficiaire et nécessitant un dépannage ou remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Entretien périodique

Opérations de maintenance générale du véhicule prévues selon les normes de révision du constructeur et définies dans le carnet d'entretien.

Abandon

Cession, gratuite ou non, d'un véhicule à l'état d'épave aux autorités administratives de l'état où stationne ce véhicule.

Epave

Véhicule économiquement ou techniquement irréparable.

Rapatriement du véhicule

Retour du véhicule depuis le garage où il est immobilisé dans un pays étranger jusqu'au domicile ou un garage qui en est proche, par transport routier ou / et maritime.

Transport de personnes

Sauf mention contraire, les transports s'effectuent par train 2nd classe ou avion classe touriste.

Véhicule de remplacement

Véhicule de location, de catégorie B, mis à la disposition du conducteur pendant l'immobilisation du véhicule bénéficiaire, à prendre et à rendre dans la même agence indiquée par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

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,...)

Accident corporel

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

Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie (accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde, ruptures d'anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale, ...) ne peut être assimilée à un accident.

Hospitalisation imprévue

Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public ou toute hospitalisation à domicile, consécutifs à un accident ou une maladie, prescrite en urgence par un médecin, à l'exclusion des hospitalisations de jour et des hospitalisations planifiées.

Mondial Assistance France se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'hospitalisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

Immobilisation imprévue

Toute incapacité physique à se déplacer survenant inopinément et consécutive à un accident ou à une maladie, constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile prescrit par un médecin.

Mondial Assistance France se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l'immobilisation au domicile avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance

Evénements garantis :

Assistance Essentielle

Les prestations sont accordées :

- en cas de panne, dès le domicile,
- en cas d'accident, dès le domicile,
- en cas de vol, tentative de vol ou tentative de vol,
- en cas de perte, bris de clefs,
- en cas de panne ou erreur de carburant,
- en cas de crevaison.

Durée de validité

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat d'assistance auto et de l'accord liant WAKAM et MONDIAL ASSISTANCE FRANCE pour la délivrance de ces prestations.

TABLEAU DE GARANTIES ET FRANCHISES

	GARANTIE	LIMITES DE GARANTIE EN € TTC
ASSISTANCE ESSENTIELLE		
Continuité de la Mobilité	<i>En cas d'accident, de panne, de crevaison, d'erreur ou de panne de carburant, de perte ou de bris des clés, de vol ou de tentative de vol de votre véhicule en France ou à l'étranger</i>	
	Organisation et prise en charge des frais de dépannage, remorquage, levage, grutage du véhicule	Dans la limite, par événement de 160 €, majoré à 300 € la nuit, les week ends et les jours fériés
	Récupération du véhicule	- taxi dans un rayon de 50km - billet de train 2 nd e classe
	Continuité de la mobilité (taxi)	Dans la limite, par événement de 100 €
	Hébergement En cas d'immobilisation de plus de 24 heures, et si l'événement s'est produit à plus de 50 km du domicile	Dans la limite de 45 € par nuit et par bénéficiaire pendant 2 nuits maximum Ces prestations ne se cumulent pas avec les prestations « Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement » et la prestation « Poursuite du voyage ou retour au domicile ».
	Poursuite du voyage ou retour au domicile En cas d'immobilisation de plus de 24 heures	- Billet de train 2 nd e classe, billet d'avion classe économique. - Taxi dans un rayon de 50 km. Ces prestations ne se cumulent pas avec les prestations « Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement » et la prestation « Hébergement ».
	Aide au remplissage du constat amiable	
Assistance complémentaire à l'étranger	Envoi de pièces détachées introuvables sur place	
	Rapatriement du véhicule en cas d'immobilisation de plus de 5 jours	Dans la limite de la valeur du véhicule avant sinistre (valeur ARGUS au jour de l'événement)
	Frais de gardiennage du véhicule	Dans la limite de 200 €
	Frais d'abandon du véhicule	Dans la limite, par événement de 200 €
Assistance aux personnes liées à l'usage du véhicule (Franchise de 50 km du domicile)	<u>Assistance rapatriement</u> - Rapatriement ou transport sanitaire	Frais réels
	<u>Hospitalisation ou immobilisation sur place</u> - Transport d'un proche en cas d'hospitalisation sur place - Hébergement du proche acheminé sur place	- Billet de train 2 nd e classe, billet d'avion classe économique. - Dans la limite de 60 € par nuit pendant 10 nuits
	<u>Hospitalisation ou immobilisation sur place de plus de 10 jours</u> - Hébergement du proche acheminé sur place ou de l'accompagnant resté sur place	- Dans la limite de 60 € par nuit pendant 10 nuits
	<u>Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger</u> - frais dentaires d'urgence - remboursement des frais restant à charge - avance des frais d'hospitalisation	300 € - Franchise : 30 € 6 000 € - Franchise : 30 €
	<u>Rapatriement de corps ou inhumation sur place & assistance aux personnes voyageant avec le bénéficiaire décédé</u> - transport de corps - frais annexes nécessaires ou transport de corps - présence sur place d'un membre de la famille - acheminement jusqu'au lieu d'inhumation - Hébergement de la personne acheminée	Frais réels Dans la limite de 2 300 € - Billet de train 2 nd e classe, billet d'avion classe économique. - Dans la limite de 60 € par nuit pendant 3 nuits

Assistance aux	Objets introuvables sur place (exemples : médicaments, lunettes de vue, papiers d'identité)	Prise en charge des frais d'envoi à hauteur de 75 €
Assistance aux personnes +	- Avance en cas de perte ou de vol des papiers	Avance de fonds dans la limite de 1 500 €
	- Retour des bagages, objets et effets personnels	Frais réels dans la limite de 100 kg
	<u>Assistance juridique à l'étranger</u> - honoraires des représentants judiciaires - avance de la caution pénale	Dans la limite de 3 000 € par bénéficiaire Dans la limite de 15 000 €
	Assistance psychologique	

**Les prestations d'assistance ci-dessous
s'appliquent à la suite d'évènements liés à l'utilisation du véhicule assuré**

ASSISTANCE ESSENTIELLE

Assistance aux véhicules

1. En cas d'accident, de panne, de vol de crevaison, d'erreur ou de panne de carburant, de perte de clés de votre véhicule en France ou à l'étranger

Le dépannage sur place ou le remorquage

du véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, dans la limite de 160 € TTC, ce montant est limité à 300 € la nuit, les week-ends et les jours fériés.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

Le voyage d'une personne pour récupérer le véhicule réparé

Mise à disposition d'un billet de train 2^{nde} classe ou organisation et prise en charge d'un déplacement en taxi dans un rayon de 50 km

2. En cas d'immobilisation du véhicule supérieur à 24 heures suite à un accident, de panne, de vol de crevaison, d'erreur ou de panne de carburant, de perte de clés de votre véhicule en France ou à l'étranger

La mise à disposition d'un taxi

pour effectuer un déplacement dans la limite de 100 € TTC.

Cette prestation s'applique si la prestation dépannage sur place ou remorquage a été déclenchée.

L'hébergement des passagers à l'hôtel

dans la limite de 45 € TTC par nuit et par bénéficiaire, et dans la limite totale de 90 € TTC par bénéficiaire si l'évènement s'est produit à plus de 50 km du domicile.

Le retour des passagers au domicile ou leur transport jusqu'au lieu de villégiature,

Le retour des passagers au domicile ou leur acheminement jusqu'au lieu de villégiature pourra également s'effectuer par véhicule de location de catégorie B, dans la limite de 24 heures de location, **si le véhicule bénéficiaire est immobilisé en France.**

Mise à la disposition du bénéficiaire et des passagers de votre véhicule d'un billet de train ou d'un billet d'avion classe touriste pour leur permettre de regagner leur domicile en France ou de poursuivre leur voyage (dans la limite des frais qui aurait été engagés pour le retour au domicile en France).

Si besoin, les passagers pourront être hébergés à l'hôtel en attendant la disponibilité du moyen de transport prévu pour le voyage.

Cette prestation s'applique si la prestation dépannage sur place ou remorquage a été déclenchée.

Les prestations « mise à disposition d'un taxi » et « retour des passagers au domicile ou leur transport jusqu'au lieu de villégiature » ne sont pas cumulables avec la prestation « hébergement ».

3. Aide au remplissage du constat amiable

Mondial Assistance France, 24h/24 7j/7, ainsi que les dimanches et jours fériés, aide le bénéficiaire ayant eu un accident en France métropolitaine à remplir le constat amiable en lui expliquant les différentes étapes et les rubriques du document.

Mondial Assistance France informe également le bénéficiaire des précautions à prendre afin de sauvegarder ses intérêts.

La responsabilité de Mondial Assistance France ne pourra, en aucun cas, être recherchée en cas de mauvaise interprétation, par le bénéficiaire, des informations qui lui auront été données.

4. Assistance complémentaire à l'étranger

L'envoi de pièces de rechange et l'avance du prix des pièces

lorsqu'il est impossible de se procurer sur place les pièces indispensables à la remise en état de marche du véhicule ou à la sécurité des passagers, et si ces pièces sont disponibles en France métropolitaine.

L'avance concerne le coût des pièces, y compris les frais de douane à l'étranger, et elle est remboursable dans les 3 mois.

Les frais d'acheminement des pièces sont pris en charge sans limitation.

Une caution est exigée lorsque que la commande enregistrée dépasse 760 € TTC.

Le rapatriement du véhicule

jusqu'à un garage proche du domicile, dans la limite de la valeur du véhicule avant sinistre (valeur ARGUS au jour de l'événement).

Les frais d'abandon du véhicule,

y compris les frais de sortie du pays lorsque l'épave ne peut y rester, si le véhicule est déclaré techniquement ou économiquement irréparable ou si le coût des réparations est supérieur à sa valeur avant sinistre (valeur ARGUS au jour de l'événement), dans la limite de 200 € TTC

Les frais de gardiennage,

En attente de rapatriement ou d'abandon du véhicule, dans la limite de 200 € TTC à compter de la réception par Mondial Assistance France des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon du véhicule.

Assistance aux personnes liée à l'usage du véhicule en cas de maladie ou accident (à 50km du domicile)

1. Rapatriement ou transport sanitaire

Si l'état du bénéficiaire nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, Mondial Assistance France organise et prend en charge, après avis de son médecin :

Le transport sanitaire ou le rapatriement

du bénéficiaire vers le centre hospitalier le mieux adapté (soit dans le pays soit en France métropolitaine) par les moyens les plus appropriés (avion sanitaire, avion de ligne régulière, train, bateau, ambulance). Lorsque l'hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du domicile, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état du bénéficiaire le permet. Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au domicile du bénéficiaire.

IMPORTANT :

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du bénéficiaire.

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

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

Si le bénéficiaire refuse de suivre les décisions prises par le service médical de Mondial Assistance France, il décharge Mondial Assistance de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et perd tout droit à prestation et indemnisation de Mondial Assistance France.

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

Le transport d'une personne accompagnant le bénéficiaire
lors de son transport sanitaire, si l'état du bénéficiaire le justifie et s'il n'y a pas de contre-indication.

2. Hospitalisation ou immobilisation sur place

Si le bénéficiaire est hospitalisé ou immobilisé sur place pour plus de 10 (dix) jours parce que son état ne justifie pas un rapatriement ou un transport sanitaire immédiat, mais l'empêche d'entreprendre le retour à la date initialement prévue, Mondial Assistance France organise et prend en charge, après avis de son médecin :

Le séjour à l'hôtel d'une personne restée au chevet du bénéficiaire
dans la limite de 60 € TTC par nuit avec un maximum de 600 € TTC. Le retour de cette personne est ensuite organisé et pris en charge si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

La présence d'un proche au chevet du bénéficiaire :
voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, si aucun des passagers sur place ne peut rester.

Le séjour à l'hôtel de la personne désignée
au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire » dans la limite de 60 € TTC par nuit, avec un maximum 600 € TTC.
Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».

La prolongation du séjour à l'hôtel du bénéficiaire et de la personne restant à son chevet dans la limite de 60 € TTC par nuit et par personne avec un maximum de 600 € TTC par personne.

Le retour au domicile du bénéficiaire et de la personne restée à son chevet
par les moyens les plus appropriés, dès que son état le permet, si le bénéficiaire a dû prolonger son séjour sur place dans les conditions précisées au paragraphe « Prolongation du séjour » ci-dessus et qu'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

Objets indispensables introuvables sur place
Lorsque le bénéficiaire a oublié ou ne peut se procurer sur place des objets indispensables au séjour tels que médicaments ou équivalents locaux, lunettes de vue, papiers d'identité, clés de valise, Mondial Assistance France se charge de les lui faire parvenir, sous réserve qu'un proche désigné par le bénéficiaire puisse tenir ces objets à la disposition du correspondant mandaté par Mondial Assistance France et que les liaisons postales fonctionnent.

Les frais d'envoi sont pris en charge par Mondial Assistance France dans la limite de 75 € TTC par envoi.

3. Prise en charge complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux ou d'hospitalisation et avance des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'étranger

Lorsque le bénéficiaire malade ou accidenté à l'étranger a engagé des frais médicaux ou n'est pas en mesure de régler sur place les sommes qui lui sont réclamées pour les soins reçus à la suite d'un événement couvert par la présente convention d'assistance, Mondial Assistance France propose :

La prise en charge complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux ou d'hospitalisation
La prise en charge de Mondial Assistance France vient en complément des remboursements obtenus par le bénéficiaire ou ses ayants droit auprès des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le bénéficiaire est affilié.
Les remboursements effectués par Mondial Assistance France ne peuvent être inférieurs à 30 € TTC et sont limités à 6.000 € TTC par événement couvert par la présente convention d'assistance. Le remboursement des soins dentaires est limité à 300 € TTC (franchise : 30 € TTC).
Les demandes de prise en charge complémentaire doivent obligatoirement être accompagnées des

décomptes originaux des remboursements obtenus auprès des organismes d'assurance maladie.

Ne donnent pas lieu à prise en charge complémentaire:

- les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres,
- les frais engagés en France métropolitaine et dans les Départements d'Outre-Mer, qu'ils soient consécutifs ou non à un accident ou une maladie survenu en France ou à l'étranger,

L'avance des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'étranger

Mondial Assistance France garantit le paiement des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'étranger directement auprès de l'établissement de soins où le bénéficiaire a été admis. Les factures sont alors adressées à Mondial Assistance France qui en assure le règlement.

Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches dépose, au moment de la demande, auprès de Mondial Assistance France ou de l'un de ses correspondants désigné, un chèque de paiement du montant à garantir.

Le chèque de paiement est encaissé par Mondial Assistance France au plus tôt 2 (deux) mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

Mondial Assistance France s'engage à reverser à l'émetteur du chèque la différence dans le mois qui suit le règlement des factures à l'établissement de soins.

Dans tous les cas, il n'est pas effectué de remboursement de moins de 15 € TTC par dossier.

4. En cas de décès - Rapatriement de corps ou inhumation sur place

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge, selon les besoins:

Le transport du corps

depuis le lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

Les frais annexes nécessaires à ce transport

y compris le coût d'un cercueil de modèle simple, dans la limite de 2 300 € TTC

Les frais d'accessoires de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille.

La présence sur place d'un membre de la famille

voyage aller et retour d'un membre de la famille ou d'un proche au départ de France métropolitaine, Andorre et Monaco uniquement, si des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place du bénéficiaire voyageant seul.

Le séjour à l'hôtel du membre de la famille

désigné au paragraphe « Présence sur place d'un membre de la famille », dans la limite de 60 € TTC par nuit avec un maximum de 180 € TTC.

Assistance aux personnes + liée à l'usage du véhicule en cas de maladie ou accident

1. En cas de perte ou vol des effets personnels

Lorsque le bénéficiaire a perdu ou s'est fait dérober ses effets personnels pendant son séjour à l'étranger, Mondial Assistance France lui propose :

Une assistance administrative

en indiquant au bénéficiaire les démarches à entreprendre et en intervenant directement auprès des services locaux compétents pour faciliter les déclarations et les recherches.

Une avance de fonds

de 1 500 € TTC maximum en argent liquide dans la monnaie locale pour faire face aux dépenses de première nécessité et organiser son retour.

Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches dépose, au moment de la demande, auprès de Mondial Assistance France ou de l'un de ses correspondants désigné, un chèque de paiement du montant à garantir.

Le chèque de paiement est encaissé par Mondial Assistance France au plus tôt 2 (deux) mois après la

date à laquelle l'avance a été faite.

Organisation et prise en charge du retour des bagages, objets et effets personnels

En cas de rapatriement des Assurés, nous prenons en charge le retour des bagages, objets personnels, à concurrence de 100 Kg par véhicule, et à condition qu'ils se présentent sous forme de paquets emballés et transportables en l'état, à l'exception des denrées périssables et objets de valeurs.

Objets de valeur : sont considérés comme des objets de valeur, les bijoux, les objets façonnés avec du métal précieux, les pierres précieuses, les perles, les montres, les fourrures, les fusils de chasse, le matériel photographique, cinématographique, informatique et téléphonique mobile, le matériel d'enregistrement et de reproduction de son, d'image, ainsi que les accessoires de ces matériels, les objets autres que les vêtements d'une valeur unitaire supérieure à 500 €.

2. Assistance juridique

Lorsque le bénéficiaire a involontairement commis une infraction à la législation du pays étranger dans lequel il séjourne et qu'il doit supporter des frais de justice, Mondial Assistance France prend en charge :

Les honoraires des représentants judiciaires auxquels le bénéficiaire peut être amené à faire appel, dans la limite de 3 000 € TTC par bénéficiaire.

L'avance de la caution pénale,

éventuelle, dans la limite de 15 000 € TTC.

Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches dépose, au moment de la demande, auprès de Mondial Assistance France ou de l'un de ses correspondants désigné, un chèque de paiement du montant à garantir.

Le chèque de paiement est encaissé par Mondial Assistance France au plus tôt 2 (deux) mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

Un soutien psychologique

par un psychologue clinicien qui aidera le bénéficiaire à identifier, évaluer et mobiliser ses ressources personnelles, familiales, sociales et médicales pour traverser ce moment difficile.

La prestation est rendue par téléphone. Sur simple appel du bénéficiaire, un rendez-vous est pris à sa convenance avec un psychologue de Mondial Assistance France qui le rappellera pour entamer la démarche. Si besoin, le bénéficiaire pourra être mis directement en relation avec un psychologue, sous réserve que l'un des psychologues de l'équipe de Mondial Assistance France soit effectivement disponible. Les entretiens se déroulent en toute confidentialité et dans le respect des codes de déontologie en vigueur.

L'accompagnement proposé est limité à 3 entretiens au plus. Si la situation du bénéficiaire nécessite un suivi à plus long terme par un praticien de terrain, le psychologue l'orientera vers son médecin traitant.

DISPOSITIONS GENERALES

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par WAKAM auprès de Fragonard Assurances (Société Anonyme au capital de 37 207 660 euros - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS) sont mises en œuvre par Mondial Assistance France (S.A.S. au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Paris - Siège social: 54 rue de Londres 75008 Paris - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669)

Mondial Assistance France 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 France 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, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, 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.

Elle ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire, des infractions à la législation en vigueur dans les pays qu'il traverse.

Elle ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas de dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire ou de dommages résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense.

Mondial Assistance France se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tous actes, pièces, factures, certificats médicaux, bulletins d'hospitalisation, etc., de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir les justificatifs appropriés à Mondial Assistance France, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel, sauf cas fortuit ou de force majeure. Les certificats médicaux et bulletins d'hospitalisation seront adressés au médecin Mondial Assistance France qui se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi le dit justificatif.

Mondial Assistance France ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non-respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

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

Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance France aurait engagés pour organiser le service.

Les événements survenus du fait d'un défaut d'entretien du véhicule ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, rallyes ou à leurs essais préparatoires sont exclus.

Conditions applicables aux interventions liées au véhicule

La responsabilité de Mondial Assistance France ne saurait être engagée en cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le véhicule, que ce dernier soit immobilisé ou en cours de remorquage, de transport, retour ou rapatriement, ou convoyage.

La location d'un véhicule organisée par Mondial Assistance France ne pourra être assurée que dans la limite des disponibilités locales et dans la mesure où le conducteur remplit les conditions exigées

par les loueurs. Le véhicule est assuré en tous risques. Les assurances individuelles ou personnelles sont exclues, ainsi que l'assurance des effets personnels et des marchandises transportées. Les frais de carburant sont à la charge du bénéficiaire.

L'envoi d'un chauffeur pour un véhicule n'est pas effectué si le véhicule n'est pas en parfait état de marche et en règle vis-à-vis du Code de la Route (pneus, freins, amortisseurs, éclairage, ...) ou s'il présente des anomalies mécaniques (bruit anormal de moteur ou de transmission, consommation élevée d'huile, ...). Ces anomalies doivent être obligatoirement signalées lors de l'appel d'assistance. Mondial Assistance France se réserve le droit de ne pas fournir la prestation, à moins que le bénéficiaire ne fasse effectuer sur place les réparations nécessaires.

En aucun cas, Mondial Assistance France ne prend en charge les frais de fournitures, de péages ou de réparation, de défaut d'entretien du véhicule.

Les dispositions en cas de vol du véhicule s'appliquent pendant un délai de 6 mois, à compter de la date effective du vol et si le bénéficiaire est toujours propriétaire au moment de la demande d'assistance.

Conditions applicables aux services de renseignement téléphonique

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

Les informations fournies par Mondial Assistance France sont des renseignements à caractère documentaire. Mondial Assistance France s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale, et n'est pas tenue de répondre aux questions concernant des jeux et des concours.

La responsabilité de Mondial Assistance France ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui auront été communiqués.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial Assistance France s'engage alors à répondre dans un délai de 48 heures.

Exclusions générales

Sont exclus :

- les demandes non justifiées
- les conséquences dues à l'utilisation d'un carburant non conforme aux préconisations du constructeur,
- les dommages ayant trait directement ou indirectement avec un cas ci-après : guerre (y compris la guerre civile), grèves, émeutes, sabotages, actes de terrorisme et actions concertées, réquisition sous toute forme par une autorité militaire de police, ou par des combattants réguliers ou irréguliers, tremblement de terre, affaissement ou glissement de terrain, inondations, les dégâts des eaux, et les catastrophes naturelles dans le cadre de la loi N°82-600 du 13 juillet 1982,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les affections bénignes ne justifiant pas une immobilisation au domicile,
- les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool,
- les conséquences des actes intentionnels et/ou dolosifs du Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf le cas de légitime défense,
- les conséquences de tentative de suicide,
- 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 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 du pays où le bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire,
- les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires sont exclus, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.

- Les accidents subis à l'occasion d'activités professionnelles et de toute activité donnant lieu à rémunération (y compris les activités sportives)
- toutes les hospitalisations planifiées notamment l'accouchement lui-même,
- les frais de cure thermale,
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) sauf si ces dépenses sont consécutives à un accident garanti
- les frais de séjour dans une maison de repos,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- les hospitalisations prévisibles,
- les maladies relevant de l'hospitalisation à domicile,
- les maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées à date d'effet du contrat,
- les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat,
- les maladies psychologiques antérieurement avérées/constituées (ou) en cours de traitement,
- les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36^{ème} semaine d'aménorrhée.

Exclusions automobile :

- le véhicule non immobilisé,
- les défaillances mécaniques connues au moment du départ ou dues à un défaut d'entretien,
- la panne de batterie,
- le prix des pièces détachées, les frais de réparation,
- les droits de douane, les frais d'autoroute, les frais de carburant, les frais de péage
- les accidents provoqués par un taux d'alcoolémie supérieur à la législation française en vigueur,
- les frais de gardiennage ou d'abandon du véhicule en France
- les dommages résultants de l'utilisation du véhicule pendant les compétitions
- les frais de taxes et les frais d'assurance complémentaire,
- les pannes répétitives causés par la non réparation du véhicule après une première intervention du service assistance de Mondial Assistance
- les campagnes de rappel
- les déclenchements intempestifs d'alarmes

Mise en œuvre des garanties

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations de la présente convention doit obligatoirement être formulée directement par le bénéficiaire ou ses proches auprès de Mondial Assistance France par l'un des moyens ci-après :

Téléphone : 01 40 25 51 49
Télécopie 02 43 80 25 55

accessibles 24h/24, 7 jours / 7, sauf mentions contraires,

en indiquant :

- le nom et le n° du contrat souscrit,
- le nom et le prénom du bénéficiaire
- l'adresse exacte du bénéficiaire,
- le numéro de téléphone où le bénéficiaire peut être joint.