

Convention générale

Assistance automobile

Plan de la convention générale

1. Bénéficiaires	3
2. Durée des garanties	3
3. Couverture géographique	3
4. Faits générateurs.....	3
5. Modalités de mise en œuvre	3
6. Exécution des prestations	4
7. Prestations médicales	4
8. Prestations en cas de décès.....	6
9. Prestations au véhicule.....	6
10. Prestations juridiques à l'étranger.....	7
11. Prestations autres.....	8
12. Prestations vétérinaires	8
13. Exclusions	8
14. Cadre juridique	9
15. Modalités d'examen des réclamations.....	9
16. Protection des données à caractère personnel.....	9

1. Bénéficiaires

1.1. Les personnes

Sont couverts par la présente convention :

1.1.1. Pour l'ensemble des faits générateurs :

- l'assuré ou le conducteur désigné,
- son conjoint, le partenaire lié par un PACS ou le concubin notoire,
- leurs enfants fiscalement à charge (ou pour lesquels l'assuré verse une pension alimentaire),
- leurs ascendants directs fiscalement à charge,

résidant en France métropolitaine ou à Monaco et voyageant ensemble ou séparément, avec ou sans le véhicule garanti, pour des déplacements de moins de 90 jours consécutifs.

1.1.2. Pour les faits générateurs liés à l'usage du véhicule :

- les occupants du véhicule dans la limite du nombre de personnes indiqué sur la carte grise résidant en France métropolitaine ou à Monaco bénéficient :
 - des prestations prévues à l'article 9 pour les faits générateurs prévus à l'article 4.2 de la présente convention,
 - des prestations prévues aux articles 7 « Assistance médicale » et 8 « Assistance en cas de décès » pour le fait générateur « accident de la circulation » survenant dans un pays de la carte verte internationale d'assurance (cf. article 3.2 ci-dessous).

Sont exclus les passagers transportés à titre onéreux et les autorouteurs.

1.2. Les véhicules

Sont couverts par la présente convention :

- le véhicule terrestre à moteur (*), assuré par Aréas Assurances, d'un poids total en charge n'excédant pas 3,5 T (permis A et B), immatriculé en France métropolitaine,
- la remorque ou la caravane qui est attelée au véhicule tracteur garanti, en cas d'immobilisation pour les prestations de dépannage remorquage (articles 9.1.1 et 9.1.2).

A l'exclusion :

- des deux roues, tricycles, quadricycles et quads dont la cylindrée est inférieure à 125 cm³,
- des véhicules affectés au transport de personnes à titre onéreux.

(*) y compris ceux servant au transport de marchandises (les marchandises elles-mêmes ne bénéficiant pas de la garantie).

Les véhicules affectés au transport public de personnes sont garantis lorsqu'ils sont utilisés dans un cadre strictement privé et non lucratif.

1.3. Les animaux

Sont couverts par la présente convention les chiens et les chats, vaccinés selon la législation en vigueur et voyageant avec l'un des bénéficiaires tel que défini à l'article 1.1.1.

2. Durée des garanties

La garantie d'assistance suit le sort du protocole d'accord cadre, auquel elle est annexée.

3. Couverture géographique

3.1. Les personnes

Lors de déplacements de moins de 90 jours consécutifs, hors du domicile principal, dans le monde entier à l'exclusion des pays non couverts.

Sont exclus les déplacements provoqués pour des raisons médicales.

3.2. Les véhicules

Les prestations sont applicables en France métropolitaine et lors de déplacements de moins de 90 jours consécutifs dans tous les pays de la carte verte internationale d'assurance, telle que définie par Aréas Assurances,

- avec une franchise kilométrique de 25 kilomètres (à partir du domicile principal) pour le fait générateur « panne » tel que défini à l'article 4.2 de la présente convention d'assistance pour la garantie « assistance 25 km »,

- sans franchise kilométrique pour les garanties « assistance 0 km » et « assistance 0 km et véhicule de remplacement ».

3.3. Les animaux

Sont exclus les animaux voyageant avec le bénéficiaire au Royaume Uni ou en Irlande.

3.4. Pays non couverts

Corée du Nord.

La liste mise à jour des pays exclus, est disponible sur le site d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

4. Faits générateurs

4.1. Les personnes

Les prestations d'assistance définies dans la présente convention aux articles 7 et 8 sont acquises en cas de :

- maladie,
- accident,
- décès,

survenant au bénéficiaire tel que défini à l'article 1.1.1, quel que soit son mode de déplacement lors de tout séjour hors de son domicile principal.

Les prestations d'assistance définies aux articles 7 et 8 de la présente convention sont en outre acquises en cas d'accident de la circulation, survenant au bénéficiaire tel que défini à l'article 1.1.2 de la présente convention.

4.2. Les véhicules

Les prestations d'assistance liées à l'usage du véhicule, définies à l'article 9 de la présente convention, sont acquises en cas :

- de panne mécanique, électrique ou électronique, y compris manque ou erreur de carburant, la perte de clés et crevaisons, dans les conditions définies à l'article 3.2 de la présente convention,
- d'accident de la circulation, immobilisant le véhicule garanti,
- d'incendie,
- d'explosion,
- de vandalisme,
- de tentative de vol ou de vol du véhicule,
- de catastrophes naturelles ou événements climatiques entraînant un dommage au véhicule.

4.3. Les animaux

Les prestations définies à l'article 12 de la présente convention sont acquises en cas de maladie ou d'accident survenant à l'animal du bénéficiaire tel que défini à l'article 1.1.1.

5. Modalités de mise en œuvre

Pour contacter Aréas Assistance

du 1^{er} janvier au 31 décembre
sans interruption, 24 heures sur 24

- Par téléphone : ☎ 01 49 93 73 83

depuis l'étranger : numéro international du pays d'où émane l'appel suivi du : ☎ +33 (1) 49.93.73.83

- Par télécopie au : 01 40 25 54 81

Lors de son 1^{er} appel, le bénéficiaire doit :

- rappeler son numéro de contrat,
- préciser ses nom, prénom et adresse,
- indiquer le pays, la ville ou la localité dans lesquels il se trouve,
- préciser l'adresse exacte (numéro, rue, hôtel éventuellement, etc.) et surtout le numéro de téléphone où Aréas Assistance peut le joindre.

Un numéro d'assistance lui sera alors communiqué : le bénéficiaire doit le rappeler dans le cadre du dossier en cours, lors de toutes ses relations ultérieures avec Aréas Assistance.

Les frais, que le bénéficiaire sera amené à engager pour appeler Aréas Assistance sont remboursés sur envoi des pièces justificatives originales dans les 30 jours de la dépense engagée.

6. Exécution des prestations

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de Aréas Assistance.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire, n'est remboursée par Aréas Assistance, à l'exception des frais :

- de consultation médicale ou vétérinaire et d'achat de médicaments prescrits à l'étranger, à concurrence du plafond indiqué pour cette prestation,
- de dépannage - remorquage à l'étranger ou sur le réseau autoroutier français, à concurrence du plafond indiqué pour cette prestation.

Pour en obtenir le remboursement, le bénéficiaire doit obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à Aréas Assistance dans les 30 jours de la dépense engagée.

Si un billet a été délivré, Aréas 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.

De plus, il convient de préciser que Aréas Assistance ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

7. Prestations médicales

7.1. Conseil médical

Le bénéficiaire est malade ou blessé

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

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

Le médecin de Aréas Assistance propose les solutions qui lui paraissent les mieux adaptées à son état.

La proposition ainsi faite constitue le conseil médical qui, dès que le bénéficiaire ou son représentant l'a approuvé, déclenche l'exécution des prestations et prescriptions médicales, telles qu'elles sont proposées par le médecin de Aréas Assistance.

7.2. Transfert ou rapatriement médical

En application du conseil médical ci-dessus défini, le médecin de Aréas 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 du bénéficiaire ou un établissement hospitalier proche de son 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 de son domicile ou directement à son domicile étant organisé ultérieurement,
- le rapatriement du lieu d'assistance ou de l'établissement hospitalier de premiers soins vers un établissement proche du domicile du bénéficiaire ou directement à son 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 l'un des moyens suivants paraissant le mieux adapté :

- en ambulance, véhicule sanitaire léger (VSL) ou taxi,
- en avion de ligne régulière, en train,
- en avion sanitaire,
- ou tout autre type de transport sanitaire ou public,
- en utilisant le véhicule du bénéficiaire conduit par un chauffeur qualifié, envoyé par Aréas Assistance.

Aréas Assistance se charge :

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

Les frais correspondants sont intégralement pris en charge par Aréas 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 Aréas Assistance, dans les meilleurs délais.

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

Par ailleurs, Aréas 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

A) Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de Aréas Assistance, après contact avec le médecin traitant du bénéficiaire sur place et, éventuellement, sa famille.

Seuls son intérêt médical 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 Aréas Assistance entraîne automatiquement la nullité de la prestation.

B) Ne donnent pas lieu à intervention ou prise en charge :

- les états de grossesse sauf complication imprévisible et dans tous les cas à partir de la 36^{ème} semaine de grossesse (*),
- 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 voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,

(*) La notion de 36^{ème} semaine de grossesse correspond aux recommandations des compagnies aériennes d'International Air Transport Association (IATA).

7.3. Piste de ski

Aréas Assistance prend en charge les frais d'évacuation sur pistes de ski balisées à concurrence de **230 EUR TTC (les frais de recherche sont exclus)**.

Il est néanmoins rappelé qu'Aréas Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

7.4. Retour des enfants de moins de 15 ans accompagnant le bénéficiaire

Si personne n'est en mesure de s'occuper des enfants bénéficiaires de moins de 15 ans restés sur place :

- Aréas 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^{ère} classe ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé, pour prendre les enfants en charge et les ramener à leur domicile ou chez un proche désigné par le bénéficiaire en France métropolitaine ou Monaco ;
- 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, Aréas 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. Retour des autres bénéficiaires

Si la prestation d'assistance **7.2 Transfert ou rapatriement médical** empêche les autres bénéficiaires de revenir au domicile en France métropolitaine ou Monaco par les moyens initialement prévus, Aréas Assistance organise et prend en charge leur retour, en mettant à leur disposition un billet aller de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé.

7.6. Rapatriement de l'animal accompagnant le bénéficiaire

Si, à la suite d'une maladie ou d'un accident, l'équipe médicale de Aréas Assistance prend la décision de transférer ou de rapatrier médicalement le bénéficiaire, le rapatriement de l'animal (chien ou chat) l'accompagnant, est organisé et pris en charge.

7.7. Présence au chevet du bénéficiaire

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 jours, Aréas Assistance met à la disposition d'un membre de sa famille ou d'une personne désignée par lui, un billet aller/retour de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé, pour lui permettre de se rendre à son chevet ; ceci uniquement au départ de la France métropolitaine ou Monaco.

Aréas Assistance organise le séjour à l'hôtel de cette personne et participe aux frais à concurrence de **80 EUR TTC par nuit avec un maximum de 480 EUR TTC (les frais de restauration sont exclus)**.

Si un membre de la famille ou une personne, que désigne le bénéficiaire, se trouve déjà sur place, Aréas Assistance organise son séjour à l'hôtel, pour lui permettre de rester à son chevet. Aréas Assistance participe aux frais à concurrence de **80 EUR TTC par nuit avec un maximum de 480 EUR TTC (les frais de restauration sont exclus)**.

Aréas 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 Aréas Assistance, dans les meilleurs délais.

7.8. Prolongation de séjour à l'hôtel pour raison médicale, à l'étranger

Si l'état du bénéficiaire ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement sanitaire et qu'il ne puisse entreprendre son retour à la date initialement prévue, Aréas Assistance prend en charge ses frais de prolongation de séjour à l'hôtel, sur avis du médecin de Aréas Assistance, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet, à concurrence de **80 EUR TTC par nuit et par bénéficiaire avec un maximum de 480 EUR TTC (les frais de restauration sont exclus)**.

7.9. Frais médicaux, à l'étranger (hors pays de résidence)

Dans le cadre de déplacements de moins de 90 jours consécutifs à l'étranger, Aréas Assistance prend en charge la partie des frais médicaux qui excède les sommes remboursées par la Sécurité Sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance, **déduction faite d'une franchise de 30 EUR TTC par dossier**.

Cette prise en charge 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 survenu sur ce territoire.

Le montant maximum de prise en charge complémentaire de frais médicaux est de 153 000 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 80 EUR TTC,
- frais d'hospitalisation,
- frais chirurgicaux.

Pour donner lieu à prise en charge, toute hospitalisation et intervention chirurgicale doivent être déclarées à Aréas Assistance dans les 48 heures.

A) Cette prise en charge peut faire l'objet d'une avance **dans la limite de ces 153 000 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 Aréas 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 Aréas Assistance et non encore remboursées.

Dans tous les cas, il sera retenu **une franchise de 30 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 dater du jour où Aréas Assistance est en mesure d'effectuer le rapatriement en France métropolitaine ou Monaco.

C) Exclusions au remboursement des frais médicaux

Ne donnent pas lieu à une prise en charge :

- les frais médicaux inférieurs à 30 EUR TTC,
- les frais de soins dentaires supérieurs à 80 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 ou Monaco qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenue à l'étranger ou dans le pays de résidence,
- les frais consécutifs aux traitements ordonnés en France métropolitaine ou Monaco 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 occasionnés par un état de grossesse (*) sauf complication imprévisible,
- les frais de transport primaire d'urgence.

(*) La notion de 36^{ème} semaine de grossesse correspond aux recommandations des compagnies aériennes d'International Air Transport Association (IATA).

7.10. Mise à disposition d'un chauffeur

En cas de déplacement dans les pays de la carte verte internationale d'assurance, telle que définie par Aréas Assurances, avec le véhicule garanti et si à la suite du transfert / rapatriement médical ou décès du conducteur, les autres bénéficiaires se trouvent sur place, avec le véhicule garanti et ne peuvent revenir au domicile par leurs propres moyens, Aréas Assistance met à leur disposition soit un chauffeur qualifié ou fournit un titre de transport à une personne désignée pour ramener le véhicule 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 son véhicule conformément à l'avis formulé par le médecin de Aréas Assistance.

Dans tous les cas, la consommation du véhicule, 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.

Aréas Assistance n'est pas tenue d'exécuter cet engagement s'il s'agit d'un véhicule 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.

7.11. Envoi de médicaments

Aréas Assistance prend toutes les mesures en son pouvoir pour assurer la recherche et l'envoi :

- des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, le bénéficiaire ne peut se les procurer sur place ou obtenir leur équivalent,

- de prothèses de remplacement du type lunettes, lentilles, appareils auditifs, indispensables au bénéficiaire, dans le cas où celui-ci n'est plus en leur possession pour une raison imprévisible.

Le coût de ces médicaments ou prothèses est, dans tous les cas, à la charge du bénéficiaire.

8. Prestations en cas de décès

8.1. Transfert ou rapatriement du corps ou de l'urne cinéraire

En cas de décès du bénéficiaire lors d'un déplacement, Aréas 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 ou Monaco.

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

Sous cette condition expresse, les frais de transport, d'embaumement et d'administration sont pris en charge. Les frais de cercueil standard ou de housse, conforme aux règlements internationaux pour permettre le transport sont également pris en charge à **concurrence de 770 EUR TTC**.

Dans le cas, où la famille du bénéficiaire choisit directement les sociétés intervenant dans le rapatriement, ou refuse la solution proposée par Aréas 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, Aréas Assistance prend en charge les frais de rapatriement. Dans tous les cas, les frais d'exhumation sont exclus.

8.2. Retour prématuré

Si le bénéficiaire doit interrompre son séjour, en France métropolitaine ou Monaco ou à l'étranger, afin d'assister en France métropolitaine ou Monaco aux obsèques de son conjoint, ascendant ou descendant directs, frère ou sœur, Aréas Assistance met à sa disposition et prend en charge un billet aller de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé et un billet retour dans les 10 jours qui suivent l'inhumation ou la crémation.

9. Prestations au véhicule

9.1. Assistance sur le lieu d'immobilisation

9.1.1. Dépannage

Si le véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite d'une panne ou d'un accident de la circulation, Aréas Assistance intervient pour rechercher un garagiste susceptible de lui venir en aide. Les frais de déplacement du garagiste, à l'exclusion de tout autre frais, sont pris en charge et réglés par Aréas Assistance à **concurrence de 185 EUR TTC**. Cette prise en charge est portée à 300 EUR TTC la nuit, les samedis, dimanches et les jours fériés.

Tout dépassement sera réglé directement par le bénéficiaire. Cette prestation ne se cumule pas avec la suivante.

9.1.2. Remorquage

Si le véhicule garanti ne peut être réparé sur place, Aréas Assistance organise et prend en charge les frais de remorquage à **concurrence de 185 EUR TTC en France métropolitaine ou Monaco et de 250 EUR TTC à l'étranger**. Cette prise en charge est portée à 300 EUR TTC la nuit, les samedis, dimanches et les jours fériés.

Tout dépassement sera réglé directement par le bénéficiaire. Cette prestation ne se cumule pas avec la précédente.

9.1.3. Conseil devis auto (prestation valable uniquement pour garanties « assistance 0 km » et « assistance 0 km et véhicule de remplacement »)

Le conseil devis auto est délivré par un spécialiste de Aréas Assistance qui étudiera le devis d'intervention établi par le

garagiste en charge des réparations et rendra un avis. Si le bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de Aréas Assistance pourra négocier la facture avec le garagiste.

Si les éléments recueillis semblent insuffisants, Aréas Assistance pourra, à la demande du bénéficiaire et aux frais de ce dernier :

- missionner un expert
- faire transférer le véhicule dans un autre garage à la convenance du bénéficiaire ou dans un des garages conseillés par Aréas Assistance.

Le devis pourra être transmis par fax au spécialiste de Aréas Assistance ou s'il est simple, dicté par téléphone.

9.1.4. Envoi de pièces détachées, à l'étranger

S'il est impossible de se procurer sur place les pièces détachées nécessaires à la réparation du véhicule garanti, Aréas Assistance les fait parvenir dans les délais les plus brefs. Aréas 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.

Le bénéficiaire s'engage à rembourser à Aréas Assistance **dans un délai maximum de 30 jours** calculé à partir de la date d'expédition, le prix des pièces détachées qui lui sont adressées, majoré des frais éventuels de dédouanement. Seuls les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport sont pris en charge par Aréas Assistance.

Toute pièce commandée et arrivée à destination doit être remboursée.

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.

Aréas Assistance se réserve le droit de vérifier le bien fondé de la demande.

9.1.5. Frais d'hébergement

Si, à la suite d'une panne ou d'un accident de la circulation, le véhicule garanti est immobilisé pour une durée inférieure ou égale à 48 heures et si les bénéficiaires doivent séjourner sur place pour attendre la réparation du véhicule, Aréas Assistance participe forfaitairement aux frais d'hôtel à **concurrence de 80 EUR TTC par nuit et par bénéficiaire pour une durée maximum de 2 nuits (les frais de restauration sont exclus)**.

Cette prestation ne se cumule pas avec la prestation 9.2. « Poursuite du voyage ou retour à domicile » sauf si la prestation ne peut être mise en place le jour même.

9.2. Poursuite du voyage ou retour à domicile

9.2.1. Mise à disposition de titres de transport

En cas de vol déclaré aux autorités de police locale, d'accident de la circulation ou de panne, immobilisant plus de 48 heures le véhicule garanti, pour permettre au bénéficiaire de rejoindre son domicile ou de poursuivre son voyage, Aréas Assistance met sa disposition un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé.

Le prix du billet est entièrement supporté par Aréas Assistance à condition que la dépense reste inférieure au coût total du billet qui aurait permis le retour du bénéficiaire à son domicile (si le bénéficiaire décide de poursuivre le voyage).

Le bénéficiaire est tenu de rembourser à Aréas Assistance la part du coût du billet qui lui revient, **dans un délai de 30 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 sa charge. Cette prestation ne se cumule avec la suivante.

9.2.2. Mise à disposition d'un véhicule de location

En cas de vol déclaré aux autorités de police locale, ou d'accident de la circulation ou de panne, immobilisant plus de 48 heures le véhicule garanti, s'il n'a pas été délivré de titres de transport, Aréas Assistance met à la disposition du bénéficiaire un véhicule de location (catégorie A ou B).

Dans ces cas, les frais de location sont supportés par Aréas Assistance **pour une durée maximum de 2 jours (sont exclus les**

frais de carburant). Au-delà de cette limite, le bénéficiaire peut conserver le véhicule, mais il supportera intégralement les frais correspondants.

La mise à disposition d'un véhicule 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, turbo...) ou équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, téléphone...) du véhicule du bénéficiaire ne peuvent être pris en compte pour la recherche et la mise à disposition du véhicule de location.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la précédente.

9.2.3. Mise à disposition d'un véhicule de remplacement (prestation valable uniquement pour la garantie « assistance 0km et véhicule de remplacement »)

En cas de vol du véhicule, déclaré aux autorités, d'accident de la circulation ou de panne survenant au véhicule garanti, Aréas Assistance met à la disposition du bénéficiaire un véhicule de remplacement de catégorie équivalente.

Les frais de location du véhicule sont supportés par Aréas Assistance à concurrence d'un maximum de :

- 7 jours en cas de panne,
- 15 jours en cas d'accident,
- 30 jours en cas de vol du véhicule.

En cas de vol déclaré aux autorités de police locale, Aréas Assistance met à la disposition du bénéficiaire un véhicule de remplacement.

Les frais de location du véhicule sont supportés par Aréas Assistance à concurrence d'un maximum de 30 jours.

Si le véhicule volé est retrouvé, Aréas Assistance interrompt sa prestation 24 heures après réception de l'avis de découverte par le bénéficiaire, mais, si ce véhicule volé est retrouvé accidenté, la prestation ne pourra pas se poursuivre au-delà de 30 jours.

Au-delà des limites indiquées ci-dessus, le bénéficiaire peut conserver le véhicule, mais il supportera intégralement les frais correspondants.

La mise à disposition du véhicule de remplacement 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 frais de carburant sont à la charge du bénéficiaire.

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

9.3. Récupération du véhicule en état de marche

Pour récupérer le véhicule garanti, immobilisé plus de 48 heures et qui a été ou réparé sur place à la suite d'une panne ou d'un accident de la circulation, ou retrouvé en état de marche à la suite d'un vol déclaré aux autorités de police locale, Aréas Assistance met à la disposition du bénéficiaire :

- soit un chauffeur chargé de ramener ledit véhicule à son domicile,
- soit un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé,
- 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, les frais de gardiennage, les péages et les traversées par bateau ou bac ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du bénéficiaire.

9.4. Rapatriement du véhicule non réparable sur place, à l'étranger

Si après analyse des techniciens régulateurs de Aréas Assistance et/ou de l'expert désigné par Aréas Dommages, la réparation du véhicule 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 heures (barème constructeur), Aréas Assistance organise et prend en charge le rapatriement du véhicule garanti jusqu'au garage indiqué par le bénéficiaire. Ce garage doit se situer nécessairement à moins de 30 Km de son domicile principal.

Afin d'organiser ce transport, le bénéficiaire doit envoyer, dans les 48 heures, une lettre indiquant l'état descriptif du véhicule avec mention des dégâts et avaries ainsi que l'autorisation de rapatriement signée par le propriétaire du véhicule et exigée par Aréas Assistance.

Lorsque les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur vénale du véhicule, déduction faite des coûts de réparation, et des frais de gardiennage (s'il y a lieu), le bénéficiaire peut choisir entre deux solutions :

- soit le rapatriement du véhicule en adressant une demande écrite à Aréas Assistance et en s'engageant par-là même à rembourser l'écart entre les frais de rapatriement et la valeur résiduelle du véhicule. Cette somme est remboursable dans un délai de 45 jours, au-delà duquel Aréas 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 Aréas Assistance, l'abandon pur et simple sur place du véhicule. Dans ce cas, Aréas 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 ou la procédure d'abandon est effectué dans les meilleurs délais.

Tout retard intervenant dans l'opération ne peut être opposé à Aréas Assistance.

La décision de rapatriement du véhicule appartient exclusivement à Aréas Assistance et l'exécution de la prestation de rapatriement est subordonnée au paiement par l'assuré des frais de douanes et de gardiennage.

9.5. Frais de gardiennage

Les frais de gardiennage consécutifs au séjour du véhicule assuré dans les locaux du garage susceptible de faire les réparations ne donnent pas lieu à une prise en charge.

Toutefois, ces frais sont à la charge de Aréas Assistance, s'ils résultent d'un quelconque retard dans la mise en place des obligations énoncées à l'article 9.4. « **Rapatriement du véhicule non réparable sur place, à l'étranger** », après obtention des éléments nécessaires pour leur déclenchement.

9.6. Frais de liaison en taxi

Aréas Assistance prend en charge les frais de taxi à concurrence de 80 EUR TTC, pour permettre au bénéficiaire de se rendre ou de revenir de l'agence de location ou du garage où est entreposé le véhicule réparé, de l'hôtel, de la gare, de l'aéroport ou de son domicile.

10. Prestations juridiques à l'étranger

10.1. Paiement d'honoraires

Aréas Assistance prend en charge à concurrence de 770 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.

10.2. Avance de caution pénale

Aréas Assistance s'engage à avancer pour le compte du bénéficiaire, à concurrence de 7 700 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.

Le montant de la caution avancée par Aréas Assistance est remboursable dans un délai de 45 jours à compter de la date de versement.

Passé ce délai, Aréas Assistance sera 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.

11. Prestations autres

11.1. Transmission de messages

Aréas 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 ou Monaco.

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 nom, prénom et adresse complète et, éventuellement du numéro de téléphone de la personne à contacter.

(L'envoi de ces messages à Aréas Assistance reste aux frais du demandeur).

11.2. Assistance domestique

Si en l'absence du bénéficiaire, son habitation est sinistrée, Aréas Assistance prend, avec son autorisation, toutes les mesures conservatoires nécessaires.

En outre, Aréas 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 jours qui suivent leur engagement ; passé ce délai Aréas 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.

11.3. Perte ou vol de documents personnels

Aréas Assistance se charge de l'organisation de la recherche de bagages égarés au cours d'un voyage en train, avion, bateau, dans la limite des possibilités et contraintes techniques propres à chaque pays, et contacte les services compétents et ses correspondants locaux, afin de faciliter les recherches (ou démarches).

Une avance à concurrence de 310 EUR TTC pourra être effectuée en cas de vol à l'étranger.

Cette somme est remboursable dans un délai de 3 mois, au-delà duquel Aréas 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.

En cas de perte, vol ou destruction de papiers, chèquiers, cartes de crédit, Aréas Assistance fournit toutes les informations sur les formalités à accomplir en France et à l'étranger et se charge, dans la mesure du possible, de déclencher les démarches nécessaires pour préserver les intérêts du bénéficiaire.

12. Prestations vétérinaires pour l'animal malade ou blessé se déplaçant avec l'un des bénéficiaires

12.1. Transfert ou rapatriement de l'animal

Le vétérinaire de Aréas 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 Aréas Assistance mais ne pourra se faire qu'avec l'accord du bénéficiaire.

Tout refus de la solution proposée par Aréas 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, Aréas 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^{ère} classe pour aller rechercher l'animal.

12.2. Frais vétérinaires

Le remboursement des frais indiqués ci-après est effectué par Aréas Assistance à concurrence de 770 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 EUR TTC.

13. Exclusions

13.1. Exclusions générales

Outre les exclusions précisées dans le texte du présent contrat, Aréas Assistance ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales ou les grèves.

Aréas Assistance ne sera pas tenue d'intervenir dans le cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

Sont également exclus

- les tentatives de suicide,
- les états résultants de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools,
- les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée,
- les frais de recherche et de secours en mer ou en montagne,
- les séjours en maison de repos et cures thermales.

Ainsi que les conséquences des risques graves et sériels :

- 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 neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,

qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou locales du pays où le bénéficiaire séjourne.

Aréas Assistance ne peut se substituer aux services de secours publics.

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat.

13.2. Exclusions relatives à l'assistance aux véhicules

Sont exclus :

- les frais de réparation des véhicules,
- 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 de véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise.

Toute détérioration, acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires survenant au véhicule pendant son immobilisation et son transport avant la prise en charge par Aréas Assistance ne peut être opposée à cette dernière, notamment à l'article 9.3 Récupération du véhicule en état de marche.

13.3. Exclusions relatives à l'assistance aux animaux de compagnie

L'ensemble des prestations garanties par Aréas 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 garanties le concernant.

Ne donnent pas lieu au remboursement :

- les frais vétérinaires inférieurs à 30 EUR TTC,
- les frais d'incinération,
- les frais relatifs aux opérations chirurgicales de convenue ou esthétiques.

14. Cadre juridique

Les prestations sont mises en œuvre par :

- **AWP France SAS** - Société par actions simplifiée 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/>

et assurées par :

- **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 et contrôlée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - www.acpr.banquefrance.fr,

ci-avant dénommée « **Aréas Assistance ou l'Assisteur ou sous la dénomination commerciale MONDIAL ASSISTANCE** ».

15. 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, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

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 l'assureur le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de Fragonard Assurances ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

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

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de 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 les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

16. 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 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.

Responsable du traitement des données

Fragonard Assurances est responsable du traitement de données à caractère personnel, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

Données collectées

Les différents types de données personnelles sont collectées et traitées 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, les « données personnelles sensibles » pourront être collectées et traitées.

Collecte et traitement de données

Les données personnelles transmises par le Bénéficiaire et celles reçues de tiers (comme expliqué plus bas), sont collectées et traitées pour un certain nombre de finalités et sous réserve du consentement exprès du Bénéficiaire, 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 les données personnelles doivent être traitées dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance et/ou du traitement de la réclamation, le consentement exprès du Bénéficiaire, ne sera pas sollicité.
• 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, les données personnelles traitées sont reçues du partenaire commercial d'AWP France SAS : Aréas Assurances.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles il est indiqué que le consentement exprès du Bénéficiaire n'est pas requis ou dans les cas où AWP France SAS aurait besoin de ces données personnelles dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance et/ou de la gestion de sinistre, les données personnelles sont traitées sur la base des intérêts légitimes d'AWP France SAS et/ou conformément à ses obligations légales.

Les données personnelles du Bénéficiaire seront nécessaires pour tout achat de produits et services. Si le Bénéficiaire ne souhaite pas fournir ces données, AWP France SAS ne sera pas en mesure de garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles d'intéresser le Bénéficiaire, ou encore de lui proposer des offres adaptées à ses exigences spécifiques.

Accès aux données

Dans le cadre des finalités énoncées, les données personnelles du Bénéficiaire pourront être divulguées aux parties suivantes agissant en tant que :

- tiers, responsables du traitement des données : organismes du secteur public, autres sociétés du groupe, autres assureurs, réassureurs,
- préposés au traitement des données, opérant sous la responsabilité de Fragonard Assurances :
 - autres sociétés du groupe, consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués des opérations d'AWP France SAS (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, les données personnelles du Bénéficiaire pourront être partagées dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, cession, transferts, ou autre disposition de tout ou partie de l'activité de Fragonard Assurances, de ses actifs ou de ses titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de se conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où le Bénéficiaire présenterait une réclamation concernant l'un de produits ou services de Fragonard Assurances.

Transfert des données

Les données personnelles du Bénéficiaire pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Espace économique européen (EEE) par les parties spécifiées dans la section Accès aux données, 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. Les données personnelles ne sont pas divulguées à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert des données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'EEE par une autre société du groupe auquel appartiennent AWP France SAS et Fragonard Assurances, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe. Le Bénéficiaire peut prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'EEE, en contactant AWP France SAS comme indiqué dans la section **Contact**. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, des mesures seront prises afin de garantir que le transfert des données personnelles hors EEE soit effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'EEE. Le Bénéficiaire peut prendre connaissance des mesures de protection mises en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en contactant AWP France SAS comme indiqué plus bas.

Droits relatifs aux données personnelles

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, le Bénéficiaire a le droit :

- d'accéder à ses 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 son consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de ses données personnelles ;

- de mettre à jour ou de rectifier ses données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer ses données personnelles des systèmes d'AWP France SAS si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de ses données personnelles dans certaines circonstances ;
- de s'opposer au traitement de ses données personnelles par les services d'AWP France SAS, ou de solliciter l'arrêt du traitement desdites données ;
- d'obtenir ses données personnelles au format électronique, pour son usage personnel ou celui de son nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès d'AWP France SAS et/ou de l'autorité de protection des données compétente.

Le Bénéficiaire peut exercer ces droits en contactant d'AWP France SAS comme indiqué plus bas.

Durée de conservation des données

Les données personnelles du Bénéficiaire] sont conservées pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- en cas de sinistre – cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre,
- en cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre,
- pour toute information sur les réclamations – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation,
- pour toute information sur le contrat – cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

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

Contact

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles, le Bénéficiaire peut contacter AWP France SAS 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

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



49, rue de Miromesnil 75380 Paris Cedex 08
Tél. : 01 40 17 65 00 - www.areas.fr

Aréas Dommages | Aréas Vie
N° Siren : 775 670 466 | N° Siren : 353 408 644
Sociétés d'assurance mutuelles à cotisations fixes
Entreprises régies par le Code des assurances