

Assistance au contrat Allianz - Location entre particuliers



Les prestations de la présente convention d'assistance souscrite par Allianz IARD auprès de :

Fragonard Assurances

SA au capital de 37 207 660 €. 479 065 351 RCS Paris. Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris. Entreprises régies par le Code des assurances sont mises en œuvre par :

Mondial Assistance France SAS

SAS 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 - <http://www.orias.fr/>

Ci-après dénommée « Mondial Assistance ».

Définitions

Par « **Abandon** », on entend la cession, gratuite ou non, du Véhicule garanti à l'état d'Épave aux autorités administratives de l'État où stationne ce véhicule.

Par « **Accident de la circulation** », on entend toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement ou sortie de route immobilisant le véhicule sur le lieu de l'événement empêchant l'utilisation du véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route et nécessitant un remorquage dans un garage.

Par « **Domicile** », on entend le lieu de résidence principale et habituelle du locataire du véhicule ou du propriétaire du véhicule loué, situé en France métropolitaine.

Par « **Étranger** », on entend tous les pays non rayés figurant sur la carte internationale d'assurance, **à l'exclusion de la France métropolitaine et des pays sous sanctions financières internationales décidées par l'Union Européenne et/ou les Nations-Unies ainsi que le pays suivant : Iran.**

Par « **Épave** », on entend tout véhicule économiquement ou techniquement irréparable.

Par « **Locataire** », on entend toute personne physique résidant en France métropolitaine et ayant souscrit un contrat de location de véhicule entre particuliers.

Par « **Panne** », on entend toute défaillance mécanique, électrique, électronique, survenant pendant la durée du contrat de location, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de la panne ou d'empêcher l'utilisation du véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route et de nécessiter un remorquage dans un garage, pour y effectuer les réparations requises.

Sont incluses dans cette définition :

- les crevaisons ou éclatement de pneumatiques (simple ou multiples),
- les erreurs ou manque de carburant,
- les clés demeurées à l'intérieur du véhicule, toute perte, casse dans la serrure du véhicule ou vol de clés.

Sont notamment exclus de cette définition :

- **Le déclenchement intempestif d'alarme.**
- **Toute panne dont la cause est due à des équipements qui ne sont pas d'origine.**
- **Les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure, les campagnes de rappel de constructeur et les immobilisations consécutives à des interventions prévues ou à un défaut d'entretien.**
- **Les immobilisations dues à la mauvaise qualité du carburant (notamment gel de carburant), des lubrifiants ou de tout autre liquide nécessaire au bon fonctionnement du véhicule** (sauf erreur ou manque de carburant).

Par « **Propriétaire** », on entend toute personne morale ou physique résidant en France métropolitaine, possédant un véhicule (carte grise à son nom) mis en location entre particuliers.

Par « **Vol** », on entend toute soustraction frauduleuse du véhicule loué justifiée par la déclaration de vol que le locataire ou le propriétaire aura fait aux autorités compétentes et qu'il aura adressé en copie dans les 48 heures à compter du jour du vol, au loueur qui transmettra à Mondial Assistance.

Par « **Souscripteur** », on entend la société qui utilise son site internet pour mettre en relation les particuliers locataires et propriétaires, et qui a souscrit le contrat d'assurance flotte automobile incluant l'option Assistance.

1 Bénéficiaires

1.1 Les personnes

Sont couverts par la présente convention :

Au titre des prestations prévues aux articles 7.4 « Frais d'hébergement » ; 7.5 « Retour au domicile ou poursuite du voyage » ; 7.6 « Frais de taxi de liaison » :

- le locataire d'un véhicule loué entre particuliers, ci-après le « Locataire »,
- les occupants du véhicule loué, transportés à titre gratuit **(à l'exception des auto-stoppeurs et des passagers qui participent aux frais dans le cadre du co-voiturage)**, ci-après « les Occupants du véhicule garanti ». Le nombre de passagers ne doit pas excéder celui prévu par la carte grise fournie par la compagnie d'assurance.

Au titre de la prestation prévue à l'article 7.7 « Récupération du véhicule réparé ou retrouvé » :

- le propriétaire du véhicule loué entre particuliers, ci-après le « Propriétaire ».

1.2 Le véhicule garanti

Est couvert par la présente convention le véhicule terrestre à moteur (véhicule particulier et véhicule utilitaire léger) d'un poids n'excédant pas 3,5T (permis B), ayant fait l'objet d'un contrat de location courte durée dans le cadre d'un usage privé, et immatriculé en France métropolitaine.

Ci-après, le « Véhicule garanti ».

À l'exclusion :

- Des deux roues quelle que soit la cylindrée.
- Des tricycles et quadricycles.
- Des véhicules affectés au transport de personnes ou de marchandises à titre onéreux.
- Des véhicules de plus de 9 (neuf) places destinés au transport de personnes à titre gratuit ou non.
- Des caravanes et des remorques attelées.

2 Durée de validité

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de location du véhicule garanti et de l'accord liant Allianz IARD et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

3 Couverture géographique

La présente convention s'applique en France métropolitaine et dans les pays non rayés figurant sur la carte internationale d'assurance automobile, sans franchise kilométrique **à l'exclusion des pays sous sanctions financières internationales décidées par l'Union Européenne et/ou les Nations-Unies ainsi que le pays suivant : Iran.**

La prestation « Frais d'Abandon et frais de gardiennage du Véhicule garanti à l'Étranger » est délivrée uniquement à l'Étranger.

4 Faits générateurs

Le véhicule

Les prestations définies dans la présente convention sont acquises en cas de :

- Panne,
- Accident de la circulation, immobilisant le Véhicule garanti,
- Vol du Véhicule garanti.



5 Modalités de mise en œuvre des prestations

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

- Par téléphone :
 - depuis la France métropolitaine : **01 48 97 74 87**
 - depuis l'Étranger : numéro international du pays d'où émane l'appel suivi du : **+ 3 3 1 48 97 74 87**

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

- rappeler le numéro du contrat de location et son N° d'immatriculation,
- préciser ses nom, prénom et adresse,
- préciser les données du véhicule (marque, modèle, date de mise en circulation),
- indiquer le motif de la demande,
- préciser la nature de l'évènement,
- 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 Mondial Assistance peut le joindre.

Un numéro d'assistance sera alors communiqué au bénéficiaire qui le rappellera systématiquement, lors de toutes ses relations ultérieures avec Mondial Assistance.

Les frais que le bénéficiaire sera amené à engager pour appeler Mondial Assistance sont remboursés sur envoi des pièces justificatives originales dans les 30 (trente) jours suivant l'appel.

6 Exécution des prestations

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

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

- **dépannage/remorquage sur le réseau autoroutier français ou étranger dans les conditions prévues aux articles 7.1 « Dépannage » et 7.2 « Remorquage ».**

Pour en obtenir le remboursement, le bénéficiaire doit obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à Mondial Assistance dans les 30 (trente) jours suivant la dépense engagée.

Billetterie

Si un billet de transport a été délivré, Mondial 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.

7 Prestations au véhicule

7.1 Dépannage

Si le véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite d'une Panne, d'un Accident de la circulation, Mondial 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 Mondial Assistance.

7.2 Remorquage

Si le véhicule garanti ne peut être réparé sur place, Mondial Assistance organise et prend en charge les frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche du lieu de Panne ou de l'Accident de circulation.

2^e remorquage

Lorsque qu'un premier remorquage a été effectué sur le réseau autoroutier français ou étranger et que le Véhicule garanti immobilisé ne peut être emmené chez un réparateur, un second remorquage sera organisé et pris en charge par Mondial Assistance.

7.3 Gardiennage et re-livraison

Si le fait générateur couvert tel que défini à l'article 4 « Faits générateurs » survient le soir, le week-end ou un jour férié et que le véhicule garanti n'a pas pu être livré, Mondial Assistance prend en charge les frais de gardiennage et de re-livraison du Véhicule garanti le prochain jour ouvré.

Le remorquage du Véhicule garanti est obligatoire pour bénéficier des prestations prévues aux articles 7.4 « Frais d'hébergement » ; 7.5 « Retour au domicile ou poursuite du voyage » ; 7.6 « Frais de taxi de liaison » ; 7.7 « Récupération du Véhicule garanti réparé ou retrouvé ».

7.4 Frais d'hébergement

Si, à la suite d'une Panne ou d'un Accident de la circulation, le Véhicule garanti n'est pas réparable dans la journée, et si les bénéficiaires doivent séjourner sur place pour attendre la réparation du Véhicule garanti, Mondial Assistance participe forfaitairement aux frais d'hôtel à concurrence de **80 (quatre-vingt) EUR TTC par nuit et par personne** dans la limite du nombre de places prévues sur la carte Internationale d'assurance (carte grise) du Véhicule garanti avec un maximum d'une (1) nuit par bénéficiaire.

Cette prestation ne se cumule pas avec la prestation « Retour au domicile ou la poursuite du voyage » prévue à l'article 7.5.

7.5 Retour au domicile ou poursuite du voyage

Dans le cas d'un fait générateur couvert tel que défini à l'article 4 « Faits générateurs », et si le Véhicule garanti immobilisé n'est pas réparable dans la journée, pour permettre au Locataire et aux occupants du véhicule au moment du fait générateur couvert de rejoindre leur domicile ou de poursuivre leur voyage, Mondial Assistance met à leur disposition un billet de train ou d'avion si seul ce moyen peut être utilisé*.

Ces prestations ne se cumulent pas entre elles, ni avec la prestation « Frais d'hébergement » prévue à l'article 7.4.

7.6 Frais de taxi de liaison

Mondial Assistance prend en charge les frais de taxi, dans une limite de **50 (cinquante) EUR TTC maximum par dossier**, afin de permettre au Locataire et Occupants du Véhicule garanti d'effectuer toute jonction nécessaire entre le garage, la gare et l'hôtel.

7.7 Récupération du véhicule garanti réparé

Si le véhicule réparé est à plus de 50 (cinquante) Kilomètres du Domicile du Propriétaire du Véhicule garanti, Mondial Assistance met à la disposition du propriétaire et prend en charge un billet de train ou d'avion, si seul ce moyen peut être utilisé.

7.8 Frais d'Abandon et frais de gardiennage du Véhicule garanti à l'Étranger

Ces prestations sont délivrées uniquement à l'Étranger.

7.8.1 Frais d'abandon du Véhicule garanti

Si le Véhicule garanti est déclaré Épave ou si le coût des réparations est supérieur à sa valeur avant sinistre (valeur Argus au jour de l'événement), Mondial Assistance aide le Propriétaire du Véhicule garanti à effectuer toutes les démarches légales liées à la procédure d'Abandon, organise et prend en charge les frais d'Abandon.

7.8.2 Frais de gardiennage du Véhicule garanti

En attente d'Abandon du Véhicule garanti, à compter de la réception par Mondial Assistance des documents administratifs nécessaires à l'Abandon du Véhicule garanti, Mondial Assistance organise et prend en charge les frais de gardiennage du Véhicule garanti.

Ces prestations ne se cumulent pas entre elles.

8 Exclusions

8.1 Exclusions relatives aux prestations au véhicule

Sont exclus :

- **Les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables**.**
- **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 à l'état d'épave et à des fins d'expertise.**
- **Les frais de gardiennage des véhicules*** à l'exclusion de ceux prévus dans les conditions de l'article 7.2 et 7.3 de la présente convention.**



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 Mondial Assistance, ne peuvent être opposés à ce dernier.

* Le prix du billet est entièrement supporté par Mondial Assistance à condition que la dépense reste inférieure au coût total du billet qui aurait permis le retour du Locataire et des Occupants du véhicule garanti à leur Domicile (s'ils décident de poursuivre leur voyage). Le Locataire et des Occupants sont tenus de rembourser à Mondial Assistance la part du coût du billet qui lui revient, dans un délai de 30 (trente) jours à compter de sa mise à disposition.

De plus, les frais consécutifs au transport des bagages accompagnés, facturés par les compagnies de transport intervenant, restent à sa charge.

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

*** Toutefois, ces frais de gardiennage sont à la charge de Mondial Assistance, s'ils résultent d'un quelconque retard dans la mise en place des obligations de Mondial Assistance après obtention des éléments nécessaires pour leur déclenchement.

8.2 Exclusions générales

Outre les exclusions précisées ci-avant, Mondial 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.

Mondial 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 tant en France qu'à l'Étranger.

Sont également exclus :

- **Les tentatives de suicide.**
- **Les états résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools.**
- **Les accidents de la circulation 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.**

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 ou du pays dans lequel il réside habituellement.

Mondial 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.



9 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 :

Mondial Assistance France SAS
Service Traitement des Réclamations
TSA 20043
75379 Paris Cedex 08

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.

10 Loi Informatique et Libertés

Conformément à la «Loi Informatique et Libertés» n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le bénéficiaire dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information le concernant, qui figurerait dans les fichiers, en s'adressant à :

Mondial Assistance France
Direction Technique – Service Juridique
Tour Gallieni II
36, avenue du Général de Gaulle
93175 Bagnolet Cedex

sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations d'assistance.

11 Cadre juridique

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par Mondial Assistance France SAS - 54, rue de Londres - 75008 Paris - Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 Euros - 490 381 753 RCS Paris - Siret : 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro 07 026 669.

Et assurées par : Fragonard Assurances - 2, rue Fragonard - 75017 Paris - Société anonyme au capital de 37 207 660 EUROS - 479 065 351 RCS Paris - Siret : 479 065 351 0013 - Entreprise régie par le Code des Assurances - Autorité de contrôle prudentiel et de résolution sise : 61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09 - Ci-avant dénommée « Mondial Assistance ».

Allianz Vie
Entreprise régie par le Code des assurances.
Société Anonyme au capital de 643 054 425 euros.
Siège social : 87, rue de Richelieu - 75002 Paris.
340 234 962 RCS Paris.
www.allianz.fr

À compter du 01.01.2016, nouveau siège social :
1, cours Michelet - CS 30051
92076 Paris La Défense Cedex.
340 234 962 RCS Nanterre.

Mondial Assistance France
Société par Actions Simplifiée au capital de
7 584 076,86 euros - 490 381 753 RCS Paris.
Siège social : 54, rue de Londres - 75008 Paris.
Société de courtage d'assurances -
Inscription ORIAS 07 026 669
www.mondial-assistance.fr