

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 : 01.40.25.16.73

Télécopie : 01.40.25.52.62

Accessible 24h/24, 7j/7, 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

DEFINITIONS

SOUSCRIPTEUR

Personne physique qui souscrit le contrat et qui a préalablement ou simultanément un contrat d'assurance habitation par l'intermédiaire du Cabinet Aon.

BENEFICIAIRES

- L'assuré, c'est à dire le souscripteur du contrat d'assurance habitation,
- son conjoint ou concubin (y compris la personne ayant conclu un PACS avec l'assuré), non séparés
- ses enfants fiscalement à charge.

DOMICILE

Le lieu de résidence principale ou secondaire en France métropolitaine et Principautés d'Andorre et de Monaco, garanti par un contrat d'assurance habitation connexe dont l'adresse est précisée aux Conditions Particulières.

SINISTRE

Événement garanti par le contrat d'assurance habitation connexe.

PANNE

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

DOMMAGE ELECTRIQUE

Dommage subi par les appareils électriques de moins de 10 ans et situés dans les bâtiments assurés lorsque ces dommages résultent de la chute directe de la foudre, d'une surtension, d'une sous-tension ou d'un court-circuit.

RISQUE COUVERT

Vie privée

ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

RECHERCHE ET ENVOI D'UNE INFIRMIERE

Suite à la demande du bénéficiaire et sur prescription médicale, Mondial Assistance France peut aider le bénéficiaire à rechercher une infirmière en lui communiquant des coordonnées. Les frais de déplacements, de soins et d'honoraires sont à la charge du bénéficiaire.

RECHERCHE DE MEDICAMENTS

En cas d'accident ou de maladie survenu au domicile, si à la suite de la délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat urgent de médicaments indispensables, le bénéficiaire n'est pas en mesure de se déplacer de son domicile, Mondial Assistance France fait le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter au domicile du bénéficiaire ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie.

Mondial Assistance France fait l'avance du coût de ces médicaments, que le bénéficiaire devra rembourser au moment même où ceux-ci lui seront apportés. Le service de livraison des médicaments est pris en charge par Mondial Assistance France.

ASSISTANCE EN CAS D'HOSPITALISATION

TRANSFERT A L'HOPITAL ET RETOUR AU DOMICILE

Dans le cas où l'état de santé du bénéficiaire nécessite une hospitalisation et sur prescription médicale, Mondial Assistance France organise et prend en charge le transport par ambulance du bénéficiaire de son domicile vers un hôpital situé dans un rayon de 50 km maximum.

A l'issue de l'hospitalisation, Mondial Assistance France organise et prend en charge le transport du bénéficiaire s'il n'est pas en état de se déplacer dans les conditions normales de l'hôpital à son domicile (dans un rayon de 50 km du domicile).

La prise en charge financière du transport se fera en complément des remboursements éventuels obtenus par le bénéficiaire (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance auquel il serait affilié.

ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE D'UN ENFANT

GARDE AU DOMICILE DE L'ENFANT MALADE DE MOINS DE 15 ANS

Pendant l'immobilisation au domicile sans hospitalisation ou pour convalescence prescrite par un médecin et attestée par le bulletin d'hospitalisation ou le certificat médical, si l'immobilisation doit durer plus de 2 (deux) jours et si aucun proche n'est disponible sur place, Mondial Assistance France organise et prend en charge la garde au domicile de l'enfant de moins de 15 ans malade ou convalescent, dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 60 heures par période d'im mobilisation. Chaque prestation de la garde d'enfant dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés. La prestation est assurée par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante. Sa mission consiste à garder l'enfant convalescent, préparer ses repas et lui apporter les soins quotidiens. Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 (trois) jours suivants le retour au domicile.

ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

RETOUR AU DOMICILE

En l'absence d'un membre majeur de la famille du bénéficiaire au domicile garanti au moment du sinistre, et si la présence du bénéficiaire est indispensable, Mondial Assistance France organise et prend en charge son retour (billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique) de son lieu de séjour jusqu'au domicile sinistré.

Dans le cas où le bénéficiaire doit retourner sur place, à l'étranger seulement, pour récupérer son véhicule automobile, Mondial Assistance France prend en charge son retour dans les mêmes conditions que ci-avant.

ASSISTANCE AU RELOGEMENT

Si, à la suite d'un sinistre, le domicile du bénéficiaire est devenu inhabitable :

Frais d'hôtel

Mondial Assistance France organise le séjour à l'hôtel du bénéficiaire et des personnes vivant habituellement sous son toit et s'ils n'ont pas les moyens de se déplacer, prend en charge leur transfert à l'hôtel à une distance maximale de 100 km du domicile sinistré.

Mondial Assistance France prend en charge, à l'exclusion des frais de restauration, les frais réellement engagés pour l'hébergement à concurrence de 46 euros TTC par nuit et par personne (5 nuits maximum).

OU

Transfert chez un proche

Mondial Assistance France organise et prend en charge le voyage aller/retour (billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique) du bénéficiaire et des personnes vivant habituellement sous son toit chez un proche en France métropolitaine.

La mise en œuvre de cette assistance annule et remplace la précédente.

Retour d'un proche

Mondial Assistance France organise et prend en charge le retour d'un proche (billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique) en France métropolitaine pouvant héberger le bénéficiaire et les personnes vivant habituellement sous son toit.

Cette garantie n'est organisée que si elle est indispensable à la mise en œuvre de la garantie précédente (transfert chez un proche).

GARDIENNAGE DU DOMICILE SINISTRE

Si, à la suite d'un sinistre, le domicile du bénéficiaire doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol les biens encore sur place, Mondial Assistance France organise et prend en charge pendant 72 heures maximum la mise en place d'un Agent de sécurité chargé de surveiller les lieux.

TRANSFERT DU MOBILIER

Mise à disposition d'un véhicule de location :

Mondial Assistance France met à la disposition du bénéficiaire un véhicule de type « utilitaire » se conduisant avec un permis B, dans la limite de 310 euros

TTC pour déplacer temporairement le mobilier et les objets restés dans l'habitation sinistrée.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « transfert provisoire du mobilier ».

Transfert provisoire du mobilier :

Mondial Assistance France missionne une entreprise de déménagement proche du domicile sinistré vers un autre lieu désigné par le bénéficiaire, dans la limite de 750 euros TTC.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « mise à disposition d'un véhicule de location ».

DEMEMAGEMENT

Si le domicile du bénéficiaire est inhabitable dans les 30 jours qui suivent la date de survenance du sinistre, Mondial Assistance France organise et prend en charge les frais de déménagement du mobilier du bénéficiaire de son domicile vers son nouveau lieu de résidence distant au maximum de 50 km. L'assurance qui couvre les biens et les effets personnels du bénéficiaire pendant le déménagement reste à sa charge.

Cette prestation est organisée si le déménagement est effectué au maximum dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre.

PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES FAMILIERS (CHIENS ET CHATS)

Mondial Assistance France organise et prend en charge la garde des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tous autres animaux) :

- soit à l'extérieur, frais de nourriture compris, dans la limite de 230 euros TTC maximum par sinistre,

- soit chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, dans un rayon maximum de 100 km autour du domicile.

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

ASSISTANCE VIE PRATIQUE

ASSISTANCE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Mondial Assistance France renseigne le bénéficiaire sur les formalités à accomplir pour établir ou renouveler des documents administratifs (passeport - carte d'identité - carte grise - visa ...).

Les frais de déplacements restent à la charge du bénéficiaire.

ASSISTANCE AU DEMENAGEMENT

Pour son déménagement, Mondial Assistance France renseigne le bénéficiaire sur les démarches administratives à réaliser auprès des institutions suivantes et peut envoyer au bénéficiaire une lettre-type correspondante : Centre des Eaux, Centre des impôts Poste, EDF / GDF, France Télécom, Banque, Sécurité Sociale

TRANSMISSION DE MESSAGES

Mondial Assistance France transmet les messages de caractère privé, destinés au bénéficiaire lorsqu'il ne peut être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation ou laissés par lui à l'attention d'un membre de sa famille.

LE DEPANNAGE DES INSTALLATIONS EN PLOMBERIE, ELECTRICITE, CHAUFFAGE, VITRERIE ET SERRURERIE

Mondial Assistance France organise le dépannage des installations individuelles et privatives de plomberie, électricité et chauffage, quel que soit leur âge, dès lors qu'il est constaté un dysfonctionnement interne, quelle qu'en soit la cause.

Sont concernées, lorsqu'elles sont situées à l'adresse indiquée aux Conditions Particulières, les installations suivantes :

- Installations de plomberie à l'intérieur des locaux d'habitation ou de leurs dépendances,

-Installations électriques immobilières situées entre le disjoncteur et les prises,
à l'exclusion des tubes luminescents et des ampoules
-Installations de chauffage, quel que soit le mode de chauffage
Mondial Assistance France **ne prendra pas en charge les frais occasionnés par les pannes ayant pour origine un dysfonctionnement :**
-dû à une absence d'entretien à caractère périodique (ramonage, nettoyage des brûleurs, changement de flexibles de gaz)
-nécessitant le remplacement du corps de chauffe de l'appareil

Si lors de l'appel du bénéficiaire, Mondial Assistance France détecte qu'il s'agit d'un dommage électrique, la PAI (Prise d'appel informatisée) est adressée au service sinistres AON.

Dans les autres cas, Mondial Assistance France missionne un réparateur. L'intervention doit avoir lieu dans la journée pour tout appel avant 15h, le lendemain au plus tard pour les appels après 15h (hors dimanche et jours fériés).

Le délai peut être supérieur en cas de force majeure (phénomène climatique exceptionnel, grèves, émeutes) ou en raison de l'indisponibilité du bénéficiaire.

Si, à l'occasion de son intervention, le réparateur constate que la réparation nécessite un changement de pièces, il devra proposer un devis gratuit au bénéficiaire concernant les pièces à remplacer. Dès l'accord du bénéficiaire le réparateur procédera à la réparation de l'installation. Les frais de déplacement, de main d'œuvre, de nettoyage et de déblaiement des pièces remplacées seront à la charge de Mondial Assistance France. Les pièces remplacées seront facturées au bénéficiaire sauf si leur coût n'excède pas 7,62 euros TTC.

DEPANNAGE D'URGENCE EN SERRURERIE, PLOMBERIE, ELECTRICITE, VITRERIE

Mondial Assistance France missionne un réparateur qualifié. L'intervention doit avoir lieu dans les 5 heures suivant l'appel du bénéficiaire, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (y compris jours fériés).

Le délai d'intervention peut être supérieur à 5 heures en cas de force majeure (phénomène climatique exceptionnel, grève, émeutes) ou en raison de l'indisponibilité du bénéficiaire.

Ouverture de porte

Si le bénéficiaire perd ou se fait dérober les clés de son domicile, Mondial Assistance France organise et prend en charge à hauteur de 305 euros TTC l'intervention - déplacement et main-d'œuvre - d'un serrurier pour procéder à l'ouverture de la porte. Les travaux - pièces et main-d'œuvre consécutive à cette intervention restent à la charge du bénéficiaire.

Plomberie électricité vitrerie

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge l'intervention d'un plombier, d'un électricien ou d'un vitrier - déplacement et main-d'œuvre, nécessité par un cas d'urgence, à concurrence de 153 euros TTC.

Les travaux - pièces et main-d'œuvre consécutive à cette intervention restent à la charge du bénéficiaire.

Mondial Assistance France se réserve le droit de demander au bénéficiaire de justifier de sa qualité d'occupant du domicile.

DEFINITIONS COMPLEMENTAIRES POUR L'ASSISTANCE BLANC/BRUN

BENEFICIAIRE

Souscripteur du contrat.

RISQUE COUVERT

Panne ou dysfonctionnement d'un appareil de gros électroménager, HI-FI ou vidéo de moins de 10 ans, appartenant à la liste ci-après :

-Réfrigérateur, congélateur

-lave-linge, sèche-linge

-lave-vaisselle

-cuisinière, four, plaques de cuisson

-téléviseur, magnétoscope, lecteur de DVD de salon (non intégré)

installé au domicile du bénéficiaire, non couvert au moment de l'événement par une garantie du fabricant ou du distributeur ou une extension de garantie.

Les pannes ou dysfonctionnements dont l'origine est un événement couvert par une garantie d'assurance (risques électriques des contrats multirisques habitation) n'entrent pas dans le champ de la présente convention.

APPAREIL TECHNIQUEMENT IRREPARABLE

Appareil pour lequel les pièces de rechange ne sont pas ou ne sont plus disponibles en France métropolitaine.

APPAREIL ECONOMIQUEMENT IRREPARABLE

Appareil dont le coût de réparation établi par devis est supérieur à sa valeur estimée au jour de la panne.

TERRITORIALITE

Le bénéfice des prestations de la présente convention est ouvert uniquement pour les événements survenus en France métropolitaine et Principautés d'Andorre et Monaco.

DUREE DE VALIDITE

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

EN CAS DE PANNE D'UN APPAREIL ELECTROMENAGER HIFI OU VIDEO

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE met à la disposition du bénéficiaire les services ci-après :

L'intervention d'un réparateur qualifié

au domicile du bénéficiaire, selon les disponibilités du bénéficiaire, dans un délai maximum de 3 jours ouvrés suivant son appel.

Le rendez-vous est pris dès le premier contact du bénéficiaire lorsqu'il appelle pendant les heures ouvrables du réseau de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE (du lundi au samedi hors jours fériés, de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h30) ou dès la première heure ouvrée suivant son appel. Le jour du rendez-vous, le réparateur mandaté par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE précise l'heure de son passage par tranches de deux heures le matin ou l'après-midi selon le cas.

Le réparateur mandaté par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE :

-établit un diagnostic de la panne et de son origine

-effectue une expertise des dégâts lorsque l'origine de la panne ou du dysfonctionnement est un événement couvert par la garantie «Risques électriques» du contrat d'assurance

-détermine si l'appareil est réparable ou non

-détermine si la réparation peut être effectuée sur place ou non

-propose un devis

-indique la durée prévisible de la réparation lorsqu'elle doit être effectuée en atelier.

Les frais de déplacement du réparateur, le diagnostic, l'expertise et l'établissement du devis sont pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

Le dépannage ou la réparation sur place

de l'appareil défectueux s'il peut être réparé sur place et si le bénéficiaire a accepté le devis proposé par le réparateur mandaté par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

La réparation effectuée sur place est assortie d'une garantie de 3 mois couvrant le déplacement, les pièces et la main d'œuvre.

Le coût du déplacement et de la main d'œuvre pour le dépannage ou la réparation effectuée sur place est pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE lorsque le diagnostic établi par le réparateur mandaté par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE indique que la panne ou le dysfonctionnement constaté n'est pas la conséquence d'un événement couvert par la garantie «Risques électriques» du contrat d'assurance. Le coût éventuel des pièces détachées reste à la charge du bénéficiaire.

L'enlèvement, la réparation en atelier et la relivraison

de l'appareil défectueux s'il ne peut être réparé qu'en atelier et si le bénéficiaire a accepté le devis proposé au moment du diagnostic. Lorsque le montant des réparations doit excéder 150 € un devis formel est établi et adressé par courrier au bénéficiaire qui doit confirmer son accord par retour de courrier. Après la réparation, un rendez-vous de re-livraison est pris avec le bénéficiaire, pendant les heures ouvrables du réseau de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE (du lundi au samedi hors jours fériés, de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h30). Le jour du rendez-vous de re-livraison, le réparateur mandaté par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE précise l'heure de son passage par tranches de deux heures le matin ou l'après-midi selon le cas.

La réparation effectuée sur place est assortie d'une garantie de 3 mois couvrant le déplacement, les pièces et la main d'œuvre.

Le coût de l'enlèvement de l'appareil, de sa re-livraison après réparation et de la main d'œuvre pour la réparation effectuée en atelier est pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE lorsque le diagnostic établi par le réparateur mandaté par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE indique que la panne ou le dysfonctionnement constaté n'est pas la conséquence d'un événement couvert par la garantie « Risques électriques » du contrat AON. Le coût éventuel des pièces détachées reste à la charge du bénéficiaire.

Le prêt d'un appareil de remplacement

pendant toute la durée d'indisponibilité de l'appareil en panne, pour les réfrigérateurs, congélateurs, lave-vaisselle, lave-linge et téléviseurs.

Cette prestation est accordée à la demande du bénéficiaire et sous réserve de disponibilité d'un appareil de prêt lorsque :

- la réparation ne peut être effectuée qu'en atelier,
- ou la réparation sur place ne peut être effectuée immédiatement,
- et la durée prévisible de l'indisponibilité de l'appareil excède 48 heures pour les réfrigérateurs ou congélateurs et 10 jours pour les lave-vaisselle, lave-linge et téléviseurs.

Le prêt d'un appareil de remplacement est soumis à la remise par le bénéficiaire d'un chèque de caution de 300 € non encaissé et restitué au bénéficiaire dans un délai de 2 jours ouvrés après la re-livraison de son appareil réparé.

Le coût du prêt, de la livraison et de l'enlèvement de l'appareil de remplacement sont pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE lorsque le diagnostic établi par le réparateur mandaté par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE indique que la panne ou le dysfonctionnement constaté n'est pas la conséquence d'un événement couvert par la garantie « Risques électriques » du contrat AON.

La proposition d'un choix d'appareils de remplacement neufs

de caractéristiques identiques à celles de l'appareil en panne lorsque celui-ci est techniquement ou économiquement irréparable. La proposition est assortie d'un chiffrage précis comprenant le prix d'achat, la livraison et la mise en service.

Le coût de cette proposition est pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE. Le coût de l'achat d'un appareil de remplacement et les frais afférents restent à la charge du bénéficiaire.

DISPOSITIONS GENERALES EFFET ET DUREE DE VIE DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date indiquée aux Conditions Particulières.

Sauf convention contraire, le contrat est conclu pour une durée d'un an avec tacite reconduction et il possède la même date d'échéance principale que le contrat habitation connexe.

Il est modifiable et résiliable dans les mêmes conditions que ce dernier.

En particulier, le contrat sera résilié de plein droit en cas de disparition du risque connexe assuré suite à un événement non garanti (vente de l'habitation par exemple).

Il pourra également être résilié par nos soins et sans préavis si nous constatons que le contrat d'habitation connexe a été résilié par le souscripteur ou par l'assureur (résiliation à l'échéance, résiliation suite à sinistre, résiliation pour non paiement de prime, ...).

Dates et modalités de paiement :

Votre cotisation et les frais accessoires sont exigibles et payables d'avance, à l'échéance (ou aux échéances) indiquée(s) dans vos Conditions Particulières.

A défaut du paiement d'une cotisation (ou d'une fraction de cotisation) dans les 10 jours suivant son échéance, nous sommes en droit d'adresser, à vos frais, une lettre recommandée de mise en demeure qui entraînera (sauf si entre-temps la cotisation a été réglée) :

la suspension des garanties 30 jours après l'envoi de cette lettre

la résiliation du contrat 10 jours après la suspension.

Cette résiliation ne vous dégage pas de nous payer l'intégralité de la cotisation prévue au contrat pour toute la période de garantie en cours. En particulier, lorsqu'il est accordé des facilités de paiement par fractionnement d'une cotisation annuelle, c'est la totalité de cette dernière qui est due.

Contrat souscrit auprès de **Mondial assistance SA** au capital de 7 961 400 euros, 351 431 937 RCS Paris Société de courtage d'assurances – garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances. Siège social : 2 rue Fragonard – 75017 Paris Agissant au nom et pour le compte de **Fragonard Assurances Société Anonyme** au capital de 25 037 000 euros 479 065 351 RCS Paris, Entreprise régie par le Code des Assurances Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS

Aon Conseil & Courtage

Société de courtage en assurances et réassurances immatriculée au Registre Unique des Intermédiaires d'Assurances sous le n° 07 001 560 SA au capital de 4 141 334 euros - 414 572 248 RCS Nanterre - Siège social : 45, rue Kléber - 92697 Levallois-Perret cedex Tél. 33 (0)1 58 75 75 75 - Fax 33 (0)1 58 75 77 77 - www.aon.fr - N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248 GARANTIE FINANCIÈRE ET ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE CONFORMES AUX ARTICLES L512-7 ET L512-6 DU CODE DES ASSURANCES

FONCTIONNEMENT ET EXCLUSIONS DU CONTRAT

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par AON auprès de Fragonard Assurances (S.A. au capital de 25 037 000 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. au capital de 7 916 400 euros - 351 431 937 RCS Paris - Société de courtage d'assurances - garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS).

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. La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne concerne que les services qu'elle réalise en application de la présente convention. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les réparateurs intervenant auprès du bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tous actes, pièces, factures, certificats, 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.

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 préalablement 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 plafonds (limites maximales en euros définies pour chaque prestation) ne sont pas indexés.

Exclusions générales

Sont exclus :

- les pannes survenues antérieurement à la date de prise d'effet des garanties du contrat AON,
- les pannes affectant des appareils autres que ceux indiqués au paragraphe « Risques couverts »,
- les appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou industriel,
- les dommages couverts par la garantie « Risques électriques » du contrat d'assurance,
- les dommages imputables à des causes d'origine externe à l'appareil garanti : vol, chute, foudre, inondation, incendie...,
- les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du constructeur ou d'un défaut d'entretien, de nettoyage, de vidange...,
- les dommages d'ordre esthétique,
- les dommages relevant de la garantie légale des vices cachés (article 1641 et suivants du Code Civil),
- les conséquences des actes intentionnels et/ou dolosifs du bénéficiaire,
- les frais de déplacement du réparateur relatifs à une demande d'intervention non justifiée ou à un dommage non constaté par le réparateur agréé,
- les frais non justifiés par des documents originaux.