

DÉFINITIONS

Bénéficiaire:

Personne majeure, propriétaire des appareils garantis ayant souscrit le contrat pour son propre compte ou pour le compte de laquelle le contrat a été souscrit, ou son conjoint.

Domicile

Lieu de résidence principale en France métropolitaine.

Risque couvert :

Panne d'un appareil de gros électroménager, HI-FI ou vidéo de moins de 5 ans, d'un prix d'achat de plus de 150 €, appartenant aux catégories ci-après :

- réfrigérateur, congélateur
- lave-linge, sèche-linge
- lave-vaisselle
- cuisinière, four, plaques de cuisson
- téléviseur y compris plasma et LCD, magnétoscope, lecteur de DVD de salon (non intégré)
- chaîne HI-FI, Home Cinéma

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

Panne

Tout dysfonctionnement électrique, électronique ou mécanique interne ayant une origine accidentelle constatée par le technicien réparateur.

Appareil techniquement irréparable

Appareil pour lequel les pièces de rechange ne sont pas ou ne sont plus disponibles en France métropolitaine, garanties par le fabricant ou le constructeur.

Appareil économiquement irréparable

Appareil dont le coût de réparation établi par devis est supérieur à sa valeur estimée au jour de la panne en fonction des barèmes constructeur. La valeur au jour de la panne est estimée en appliquant au prix d'achat un taux de vétusté de 1% par mois pour les appareils « blancs et bruns ».

Domage électrique

Domage causé par la foudre ou par l'action de l'électricité tel que court-circuit, chute de tension, surtension de l'Appareil garanti

Territorialité

Le bénéfice des prestations de la présente convention est ouvert uniquement pour les événements survenus en France métropolitaine.

Durée de validité

La prestation « Dépannage Electroménager » est accessible autant de fois que le bénéficiaire le souhaite, pendant une durée d'un an à compter de la date d'effet.

Le contrat prend effet pour une durée ferme d'un an 72 heures après la souscription en ligne et est reconduit par tacite reconduction.

Délai de carence :

Les garanties prennent effet à l'issue d'un délai de carence de 30 (trente) jours à compter de la date d'effet du contrat.

DEPANNAGE ELECTROMENAGER

Votre appareil électroménager, HI-FI ou vidéo dont le prix d'achat initial est de plus de 150 Euros est en panne ?

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 18h, Mondial Assistance France met à votre disposition les services ci-après :

L'intervention d'un réparateur qualifié

au domicile du bénéficiaire, selon les disponibilités du bénéficiaire, dans un délai maximum de 48 heures ouvrées suivant son appel.

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 est un événement non couvert par la garantie « Risques électriques » d'un contrat multirisques habitation
- détermine si l'appareil est réparable ou non
- détermine si la réparation peut être effectuée sur place ou non
- indique la durée prévisible de la réparation lorsqu'elle doit être effectuée en atelier.

Les frais de déplacement du réparateur, le diagnostic, l'expertise 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

Convention d'assistance EXTENSION DE GARANTIE

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, de la main d'œuvre et des pièces pour le dépannage ou la réparation effectué sur place est pris en charge par Mondial Assistance France.

L'enlèvement, la réparation en atelier et la livraison de l'appareil défectueux s'il ne peut être réparé qu'en atelier.

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 9h00 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 en atelier 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 de la main d'œuvre et des pièces pour la réparation effectuée en atelier est pris en charge par Mondial Assistance France.,

Le prêt d'un appareil de remplacement pendant toute la durée d'indisponibilité de l'appareil en panne, pour les réfrigérateurs, congélateurs, 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-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 est pris en charge par Mondial Assistance France.

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

de caractéristiques équivalentes à celles de l'appareil en panne lorsque celui-ci est techniquement ou économiquement irréparable. Le coût de l'appareil, livré et installé est pris en charge par Mondial Assistance France.

Il est expressément convenu entre le bénéficiaire et Mondial Assistance France que le remplacement à neuf ne peut être effectué directement par Mondial Assistance France que :

- si l'origine du dommage est bien un événement couvert par la garantie et si,
- l'appareil endommagé est techniquement ou économiquement irréparable.

La prise en charge du remplacement à neuf est strictement limitée à la valeur d'un bien neuf de caractéristiques identiques à celles de l'appareil endommagé,

Le matériel fourni est assorti de la garantie usuelle du distributeur et, mis en service sans coût supplémentaire pour le bénéficiaire.

DISPOSITIONS GENERALES

Les prestations de la présente convention d'assistance souscrite auprès d'**AGA INTERNATIONAL**

Société Anonyme au capital de 16 812 500,00 euros
519 490 080 RCS Paris
Société régie par le Code des assurances
Siège Social : 37 rue Taitbout - 75009 Paris
sont mises en œuvre par Mondial Assistance France (S.A.S. au capital de 7 538 389,65 € - 490 381 753 RCS Paris - Siège social: 54 rue de Londres 75008 Paris - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669).

EXCLUSIONS GENERALES

Sont exclus :

- Les pannes survenues antérieurement à la date de prise d'effet des garanties du contrat
- 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,

Convention d'assistance EXTENSION DE GARANTIE

- les dommages imputables à toute cause d'origine externe à l'appareil garanti : vol, chute, inondation, incendie, accident domestique, les pannes ou dysfonctionnements dont l'origine est un dommage électrique.
- 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,

RESPONSABILITE

Les prestations commandées par le bénéficiaire au Prestataire seront exécutées sous la seule responsabilité de ce dernier.

Mondial Assistance France n'est pas responsable, à l'égard du Bénéficiaire et des tiers :

- de toute faute dans le cadre de la préparation, la mise en place et l'exécution des prestations par le Prestataire
- des dommages tant matériels que corporels causés par le Prestataire au Bénéficiaire ou à ses biens.

Mondial Assistance France ne saurait être tenue pour responsable d'un éventuel fait illicite ou de préjudice de quelque nature que ce soit qu'un Bénéficiaire pourrait subir du fait d'un prestataire, ou qu'un prestataire pourrait subir du fait du Bénéficiaire. En conséquence, le Bénéficiaire renonce à tout recours à l'encontre de Mondial Assistance France de ce fait.

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

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 prestations énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement

Protection des données personnelles

Des données sont collectées pour permettre l'exécution et la gestion de la mise en relation. Elles peuvent être communiquées par Mondial Assistance France aux prestataires avec lesquels le Bénéficiaire est mis en relation.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement des données qui le concernent.

Il peut exercer ces droits en écrivant à l'adresse suivante :

Mondial Assistance France

Pôle Banques et Assurances
2 rue Fragonard
75807 PARIS cedex 17

Demande de prestations

Toute demande de mise en œuvre de la garantie de la présente convention doit être formulée directement par le bénéficiaire auprès de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE par le n° de téléphone:

01 40 25 57 03

accessible, hors jours fériés, de 8H à 20H du lundi au vendredi et, de 8h à 18h le samedi, en indiquant:

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

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

Les textes régissant le contrat et la localisation des souscriptions.

Le présent contrat est régi par le Code des assurances, les Conditions Générales, ainsi que les Conditions Particulières.

S'agissant des transactions effectuées sur Internet, l'espace virtuel constitué par les pages web du site du souscripteur est réputé situé dans l'espace

français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en France.

Faculté de rétractation

Le souscripteur Bénéficiaire a la faculté de renoncer à son adhésion au Service Dépannage électroménager, vidéo, son par courrier adressé à Mondial Assistance France dans un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la date de souscription.

Le courrier de renonciation peut être rédigé selon le modèle suivant :

« Je soussigné(e) (Nom, Prénom), souhaite renoncer à mon adhésion au Service Dépannage électroménager, vidéo, son et vous prie de m'adresser personnellement le remboursement de la cotisation versée, soit€.

Fait àle..... Signature: »

Dans ce cas, le Bénéficiaire sera remboursé par Mondial Assistance France dans les 30 (trente) jours à compter de la date de réception de sa lettre recommandée avec accusé de réception - de la ou des cotisation(s) mensuelle(s) qu'il aurait éventuellement réglée(s) sauf si le Bénéficiaire a reçu une indemnisation au titre d'un sinistre survenu au cours de la période de renonciation. La facturation aura lieu à l'issue de la période de renonciation.

La subrogation dans vos droits et actions

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, nous devenons bénéficiaires des droits et actions que vous possédiez contre tout responsable du sinistre, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances.

Si nous ne pouvons plus exercer cette action, par votre fait, nous pouvons être déchargés de tout ou partie de nos obligations envers vous.

Fausse déclaration à la souscription

Toute réticence ou fausse déclaration, toute omission ou inexactitude dans la déclaration du risque est sanctionnée dans les conditions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances:

- **en cas de mauvaise foi de votre part** : par la nullité du contrat ;

- **si votre mauvaise foi n'est pas établie** : par une réduction de l'indemnité en proportion de la prime payée par rapport à la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

Les sanctions applicables en cas de fausse déclaration intentionnelle de votre part au moment du sinistre.

Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

La prescription

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

La prescription s'interrompt notamment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par notre société à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à notre société en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ou par la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre.

L'évolution de la prime

Révision de la prime

La prime peut être révisée chaque année à l'échéance du contrat.

Dans ce cas, le souscripteur a la faculté de demander la résiliation du contrat dans les trente jours suivant celui où il a eu connaissance de cette majoration.

Cette résiliation prend effet un mois après sa notification par lettre recommandée, par le souscripteur, le cachet de la poste faisant foi.

Le souscripteur reste néanmoins tenu de nous verser la portion de prime calculée à l'ancien tarif pour la période allant jusqu'à la date de résiliation.

A défaut de cette résiliation, l'augmentation de la prime prend effet à compter de la date portée sur l'appel de prime.

Le paiement de la prime

Les appels de prime non soldés sont reportés sur un relevé de compte mensuel, établi par nous.

Il appartient au souscripteur de régler la prime dans les 10 jours suivant l'envoi du relevé de compte.

Mode de Paiement

Le règlement de la prime s'effectue :

- lors de la souscription par communication de votre numéro de carte bancaire (cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard / Mastercard, American

Express sont acceptées) au moyen d'un système de paiement sécurisé,

- puis par prélèvements automatiques mensuels.

Les sanctions applicables

Le non-paiement des primes

Conformément à l'article L 113-3 du Code des assurances, en cas de non-paiement de la prime par le souscripteur dans les 10 jours suivant l'envoi du relevé de compte, le cachet de la poste faisant foi :

- nous adressons à son dernier domicile ou siège social connu une lettre recommandée de mise en demeure et les garanties sont suspendues 30 jours après l'envoi de cette lettre, le cachet de la poste faisant foi. La suspension de garantie entraîne la non-garantie de tout sinistre, survenu après le 30^{ème} jour qui suit l'envoi de notre mise en demeure. Sauf résiliation intervenue entre-temps, la garantie est remise en vigueur le lendemain midi du paiement de l'intégralité des primes, accessoires, frais et intérêts ayant fait l'objet de la mise en demeure, ainsi que des fractions de primes venues à échéance pendant la période de suspension;

- nous résilions le contrat 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours précité. Le souscripteur en est informé par mention figurant dans la mise en demeure.

La résiliation du contrat ne dispense pas le souscripteur du paiement de la prime échue.

LA RÉSILIATION DU CONTRAT

Le contrat peut être résilié

- par le souscripteur ou par nous:

chaque année à la date l'échéance du contrat moyennant un préavis de deux mois avant cette date ;

par nous:

- dans le cas où le souscripteur ne paie pas la prime, dans les conditions prévues à l'article « Le non-paiement des primes »,

- dans le cas où des omissions ou des inexactitudes apparaissent dans les déclarations du souscripteur à la souscription ou en cours de contrat (article L 113-9 du Code des assurances),

- après sinistre ; la résiliation prend effet un mois après que le souscripteur en a reçu notification (article R 113-10 du Code des assurances);

- par le souscripteur :

- si nous modifions le tarif, dans les conditions prévues à l'article « L'évolution de la prime »,

- si nous résilions après sinistre un autre contrat souscrit par le souscripteur (article R 113-10 du Code des assurances);

de plein droit :

en cas de retrait de notre agrément administratif (article L 326-12 du Code des assurances).

Les modalités de résiliation

- Pour le souscripteur

Par lettre recommandée ou par déclaration contre récépissé ou encore par acte extrajudiciaire (notification d'huissier) à notre siège social à Paris.

Le point de départ du préavis est la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée demandant la résiliation, le cachet de la poste faisant foi.

- Pour nous

Par lettre recommandée au dernier domicile ou siège social connu du souscripteur.

Le point de départ du préavis est la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée demandant la résiliation, le cachet de la poste faisant foi.

Les modalités d'examen des réclamations

Lorsqu'un assuré 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, l'adresse à retenir pour adresser une réclamation est la suivante :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS

Service Traitement des Réclamations

TSA 20043

75379 Paris cedex 08

Un accusé de réception parviendra à l'assuré dans les dix (10) 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 deux (2) 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 l'assureur ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, l'assuré peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA)

BP 290

75425 Paris cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFSA ont mis en place un dispositif permettant aux assurés 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 la FFSA.

L'autorité de contrôle

L'organisme chargé du contrôle de Mondial Assistance France et d'AGA International est l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.
