



MFA AUTO

CONVENTION ASSISTANCE  
NOVEMBRE 2017





# Sommaire

<b>Titre I</b>	<b>Bénéficiaires</b> .....	<b>p.4</b>
<b>Titre II</b>	<b>Durée des garanties</b> .....	<b>p.4</b>
<b>Titre III</b>	<b>Couverture géographique</b> .....	<b>p.4</b>
<b>Titre IV</b>	<b>Faits générateurs</b> .....	<b>p.4</b>
<b>Titre V</b>	<b>Modalités de mise en œuvre</b> .....	<b>p.5</b>
<b>Titre VI</b>	<b>Exécution des prestations</b> .....	<b>p.5</b>
	6.1. Prestations aux véhicules	
	6.1.1. Assistance sur le lieu d'immobilisation	
	6.1.2. Poursuite du voyage ou retour à domicile	
	6.1.3. Mise à disposition d'un véhicule de remplacement	
	6.1.4. Récupération du véhicule en état de marche	
	6.1.5. Rapatriement du véhicule non réparable sur place, à l'étranger	
	6.2. Frais de liaison en taxi	
	6.3. Exclusions générales à l'assistance aux véhicules	
<b>Titre VII</b>	<b>Réception téléphonique des déclarations de sinistres</b> .....	<b>p.9</b>
<b>Titre VIII</b>	<b>Exclusions générales</b> .....	<b>p.10</b>
<b>Titre IX</b>	<b>Cadre juridique</b> .....	<b>p.10</b>

# Titre I Bénéficiaires

Sont couverts par la présente convention :

- Le véhicule terrestre à moteur (\*), assuré par MFA, d'un poids total en charge n'excédant pas 3,5 T (permis A et B), immatriculé en FRANCE métropolitaine,
- Les occupants du véhicule, à l'exclusion des passagers transportés à titre onéreux et des autostoppeurs,
- La remorque ou la caravane qui est attelée au véhicule.

A l'exclusion :

- des deux roues, tricycles et quadricycles, dont la cylindrée est inférieure à 80 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.

# Titre II Durée des garanties

La garantie d'assistance suit le sort du contrat d'assurance souscrit, auquel elle est annexée.

# Titre III Couverture géographique

La présente convention d'assistance s'applique en FRANCE métropolitaine et dans tous les pays de la CARTE VERTE Internationale d'assurance telle que définie par MFA ASSURANCE, dans le cadre de déplacements de moins de 90 jours consécutifs.

En cas d'accident de la circulation, la présente convention s'applique sans franchise kilométrique.

**Dans tous les autres cas, elle est applicable en fonction de l'option choisie, avec ou sans franchise de 50 kilomètres.**

**L'option choisie est mentionnée aux conditions particulières du contrat.**

# Titre IV Faits générateurs

Les prestations définies dans la présente convention sont acquises en cas de panne mécanique, électrique ou électronique, d'accident de la circulation immobilisant le véhicule garanti, d'incendie, d'explosion, de vandalisme ou de tentative de vol ou de vol, de catastrophes naturelles ou événements climatiques entraînant un dommage et immobilisant le véhicule.

Sont également couvertes et bénéficient du dépannage remorquage uniquement :

- La crevaison de pneumatique,
- La panne ou l'erreur de carburant,
- La perte ou la casse de clés,
- La panne de batterie avec un maximum de deux interventions par année civile.

# Titre V Modalités de mise en œuvre

## **POUR CONTACTER MFA ASSISTANCE**

**DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 DECEMBRE SANS INTERRUPTION, 24 HEURES SUR 24**

### **• Par téléphone :**

Depuis la FRANCE : numéro cristal : 09 69 32 82 25

Depuis l'étranger : numéro international du pays d'où émane l'appel suivi du : 33 (1) 49.93.73.23

**• Par télécopie au :** 01.48.97.12.13

## **LORS DE SON 1<sup>ER</sup> 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 MFA 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 MFA ASSISTANCE.**

**Les frais que le bénéficiaire sera amené à engager pour appeler MFA ASSISTANCE sont remboursés sur envoi des pièces justificatives originales dans les 30 jours suivant l'appel.**

# Titre VI Exécution des prestations

**Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MFA ASSISTANCE.**

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire, n'est remboursée par MFA ASSISTANCE, à l'exception des frais de dépannage - remorquage à l'étranger ou sur le réseau autoroutier français, à concurrence des plafonds indiqués pour cette prestation.

**Pour en obtenir le remboursement, le bénéficiaire doit obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à MFA ASSISTANCE dans les 30 jours suivant la dépense engagée.**

De plus, il convient de préciser que MFA 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.

## 6.1 **Prestations aux véhicules**

### 6.1.1. Assistance sur le lieu d'immobilisation

#### 6.1.1.1. Dépannage

Si le véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite d'une panne ou d'un accident, MFA 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 MFA ASSISTANCE à concurrence d'un maximum de 183 EUR TTC en FRANCE et 230 EUR TTC à l'étranger.

Tout dépassement sera réglé directement par le bénéficiaire.

Cette prestation ne se cumule pas avec la suivante.

#### 6.1.1.2. Remorquage

Si le véhicule garanti ne peut être réparé sur place, MFA ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de remorquage vers le garage le plus proche susceptible d'effectuer les réparations en cas de panne, et vers le garage agréé MFA le plus proche pour les autres faits générateurs précisés au titre 4, à concurrence d'un maximum de 183 EUR TTC en FRANCE et 230 EUR TTC à l'étranger. Tout dépassement sera réglé directement par le bénéficiaire. Cette prestation ne se cumule pas avec la précédente.

#### 6.1.1.3. 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, MFA ASSISTANCE les fait parvenir dans les délais les plus brefs. MFA 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 MFA 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 MFA 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 du montant de l'avance est exigé concomitamment à cette demande MFA ASSISTANCE se réserve le droit de vérifier le bien fondé de la demande.

#### 6.1.1.4. Frais d'hébergement

Si, à la suite d'une panne ou d'un accident, 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, MFA ASSISTANCE participe forfaitairement aux frais d'hôtel à concurrence de 120 EUR TTC par nuit pour une durée maximum de 2 nuits (les frais de restauration sont exclus).

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

### 6.1.2. Poursuite du voyage ou retour à domicile

#### 6.1.2.1. Mise à disposition de titres de transport

En cas de vol déclaré aux autorités de police locale, d'accident ou de panne, immobilisant plus de 48 heures le véhicule garanti, pour permettre au bénéficiaire de rejoindre son domicile ou de poursuivre son voyage, MFA ASSISTANCE met à sa disposition un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe économique, lorsque le voyage excède 6 heures ou lorsque seul ce moyen de transport peut être utilisé.

Le prix du billet est entièrement supporté par MFA 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 MFA 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 pas avec le véhicule de location.

#### 6.1.2.2. Mise à disposition d'un véhicule de location

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

Dans ce cas, les frais de location sont supportés par MFA 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.

En tout état de cause, la durée totale de location de véhicule cumulée, selon les prestations décrites aux articles 6.1.2.2., 6.1.3. et 6.1.4., ne saurait excéder les plafonds indiqués, par fait générateur, à l'article 6.1.3.

#### 6.1.3. Mise à disposition d'un véhicule de remplacement

Si le véhicule garanti est immobilisé dans un garage réparateur plus de quarante-huit (48) heures pour des réparations de plus de trois (3) heures, MFA ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire un véhicule de remplacement (Catégorie B).

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

- Cinq (5) jours en cas de panne;
- Sept (7) jours en cas d'accident de la circulation;
- Sept (7) jours en cas de tentative de vol;
- Trente (30) jours en cas de vol.

Si le véhicule volé est retrouvé, MFA ASSISTANCE interrompt sa prestation 24 heures après réception de l'avis de découverte par le bénéficiaire ou la MFA, mais, si ce véhicule volé est retrouvé accidenté, la prestation ne pourra pas se poursuivre au-delà de 7 jours à compter de la date où le véhicule est retrouvé accidenté, avec dans tous les cas un maximum de 30 jours.

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

La mise à disposition du véhicule de remplacement (catégorie B) 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. En tout état de cause, la durée totale de location de véhicule cumulée, selon les prestations décrites aux articles 6.1.2.2., 6.1.3. et 6.1.4., ne saurait excéder

les plafonds indiqués, par fait générateur, à l'article 6.1.3. **Cette prestation est cumulable avec la prestation décrite à l'article 6.1.2 "Poursuite du voyage ou retour à Domicile"**

#### 6.1.4. 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, ou retrouvé en état de marche à la suite d'un vol déclaré aux autorités de police locale, MFA ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire :

- Soit un chauffeur chargé de ramener ledit véhicule à son domicile ;
- Soit un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique, lorsque le voyage excède 6 heures ou lorsque seul ce moyen de transport peut être utilisé ;
- Soit un véhicule de location de catégorie B 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. En tout état de cause, la durée totale de location de véhicule cumulée, selon les prestations décrites aux articles 6.1.2.2., 6.1.3. et 6.1.4., ne saurait excéder les plafonds indiqués, par fait générateur, à l'article 6.1.3.

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

Si après analyse des techniciens régulateurs de MFA ASSISTANCE et/ou de l'expert désigné par MFA, 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), MFA ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement du véhicule garanti jusqu'au garage indiqué par le bénéficiaire, en priorisant le réseau Réparateurs Partenaires MFA. 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 MFA ASSISTANCE.

Lorsque les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur de remplacement du véhicule estimée à titre d'expert, 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 MFA 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 MFA 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 du bénéficiaire seront demandés ; à défaut, un chèque de garantie sera exigé concomitamment à sa demande.
- soit, après avoir donné son accord par écrit à MFA ASSISTANCE, l'abandon pur et simple sur place du véhicule garanti. Dans ce cas, MFA 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 MFA ASSISTANCE. L'exécution de la prestation de rapatriement est subordonnée au paiement par l'assuré des frais de douanes et de gardiennage.



## 6.2 Frais de liaison en taxi

MFA ASSISTANCE prend en charge les frais de taxi à concurrence d'un maximum de 80 EUR TTC par dossier, 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.

## 6.3 Exclusions générales à l'assistance aux véhicules

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 et de traversée en bateau ou bac,
- Les frais de rapatriement de véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise,
- Les pannes répétitives (liées à un défaut d'entretien ou causées par une absence de réparation après notre première intervention),
- Les frais de gardiennage des véhicules.

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 MFA ASSISTANCE ne peut être opposée à cette dernière.

\* On entend par "carrossable": praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules: 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.

# Titre VII Réception téléphonique des déclarations de sinistres

MFA ASSISTANCE réceptionne par téléphone (en dehors des heures d'ouverture de MFA) les déclarations de sinistres des sociétaires de MFA.

A cette fin, MFA ASSISTANCE :

- Prendra les coordonnées des sociétaires,
- L'explication sommaire de l'accident,
- Les dégâts apparents,
- Le lieu où se trouve le véhicule ;

Ces informations sont transmises automatiquement par mail au Service Sinistres de MFA en indiquant l'horaire auquel peut être joint le sociétaire et ses coordonnées téléphoniques.

# Titre VIII Exclusions générales

Outre les exclusions précisées dans le texte du présent contrat, MFA 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.

MFA 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,

MFA 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.

## **Billetterie**

Si un billet a été délivré, MFA ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de sursréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

# Titre IX Cadre juridique

Les prestations sont mises en œuvre par Mondial Assistance France SAS - 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076.86€ - 490 381 753 RCS BOBIGNY - Siret: 490 381 753 00055 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 026 669. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09..

Et assurées par : Fragonard Assurances - 2 rue Fragonard, 75807 Paris Cedex 17 - Société Anonyme au capital de 37 207 660 Euros - 479 065 351 RCS Paris - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des Assurances, ci-avant dénommée MFA ASSISTANCE.

## **Attribution de juridiction**

Tout différend touchant à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention sera porté devant le Tribunal compétent du siège social de FRAGONARD ASSURANCES.

## **Traitement 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, 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 au bénéficiaire 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'assisteuse le tiendrait informé.

## LA MFA C'EST AUSSI :



Auto taxis



Auto pros



Camping-car, Caravane, Mobil-home



Habitation



Navigation de plaisance



Crédits auto<sup>(1)</sup>



Épargne-retraite<sup>(2)</sup>



Mutuelle santé

Pour contacter la MFA :

**01 49 68 68 68**



RAPPEL GRATUIT  
sur [mfa.fr](http://mfa.fr)

Pour contacter l'assistance MFA :

**09 69 32 82 25**

24h/24, 7j/7.

(1) La MFA est intermédiaire non exclusif en opérations de banque, inscrit à L'ORIAS sous le numéro d'identification 13003934, pour le compte de La Socram Banque, SA au capital social de 70 000 000 €, RCS NIORT 682 014 865 - 2 rue du 24 février, CS 90000, 79092 Niort cedex 9 - Mandataire d'assurance - N° ORIAS 08044968 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

(2) Les contrats d'épargne-retraite sont gérés par Mutavie. MUTAVIE SE - Société européenne à Directoire et Conseil de surveillance. Entreprise régie par le Code des Assurances. Capital 46 200 000 € RCS Niort B 315 652 263. Siège social : 9 rue des Iris - CS 50000 - Bessines - 79088 Niort cedex 9.