



# VOLVO ASSISTANCE

APPELEZ LE 0 800 400 960

V O L V O

# CONTACTEZ VOLVO ASSISTANCE

## UNE ASSISTANCE JOIGNABLE 24 H/24, 7 J/7

Perte de clés, crevaison, panne... En cas d'imprévu, ayez le bon réflexe. Où que vous soyez, l'assistance s'occupe de tout pour que vous retrouviez au plus vite votre mobilité. Vous êtes protégé 24 h/24, 7 j/ 7. De quoi rester zen en toutes circonstances !



0 800 400 960

(numéro non surtaxé)

33 (1) 73 13 09 60

depuis l'étranger



## QUE FAIRE QUAND VOUS CONTACTEZ L'ASSISTANCE ?

- **Avant d'appeler**, sécurité oblige, veillez à ce que votre voiture gêne le moins possible la circulation. Utilisez un triangle d'avertissement si besoin. Mettez votre gilet de sécurité, quittez votre voiture et rendez-vous, avec vos passagers, dans un endroit sûr.
- **Pour appeler l'assistance**, munissez-vous de votre carte grise. Vous ne l'avez pas ? Pas de souci, vous pouvez donner à l'opérateur votre VIN (Vehicule Identification Number) ou l'immatriculation de votre voiture.  
Vous trouverez votre VIN en regardant le tableau de bord à travers le pare-brise du côté du conducteur ou via MY CAR sur la console centrale.

## LES PAYS COUVERTS

Avec Volvo Assistance, vous êtes protégé dans quasiment tous les pays d'Europe : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre (partie grecque), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, République d'Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Russie (région de Saint-Pétersbourg, Moscou, Rostov-sur-le-Don, Togliatti, Perm, dans un périmètre de 200 km au-delà des boulevards circulaires de ces villes), Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque, Turquie (Europe et Asie), Ukraine.



## VOTRE SERVICE VOLVO ASSISTANCE

### QU'EST-CE QUE VOLVO ASSISTANCE ?

- Toute Volvo neuve s'accompagne d'un **service d'assistance complet** valable pendant trois ans (après la première mise en circulation du véhicule, la carte grise faisant foi).
- Cette assistance couvre **le conducteur ainsi que les passagers transportés** à titre gratuit, à l'exclusion des auto-stoppeurs, dans la limite du nombre de places prévues sur votre carte grise.
- **Votre remorque** (ou votre caravane tractée par la voiture) est également couverte.

### QUAND FAIRE APPEL À VOTRE ASSISTANCE ?

#### N'hésitez pas à contacter Volvo Assistance en cas de :

- panne mécanique ou électrique ;
- problèmes de clés (perdues ou cassées, oubliées à l'intérieur du véhicule verrouillé) ;
- crevaison, pneu vandalisé ;
- problèmes de carburant (panne sèche, carburant non adéquat, carburant souillé) ou d'AdBlue® ;
- batteries déchargées.



## LES SERVICES PROPOSÉS PAR VOTRE ASSISTANCE

Dès votre appel à Volvo Assistance, nous mettons tout en œuvre pour vous apporter l'aide la plus adaptée à votre situation.

### • Réparation routière

Première étape, nos réparateurs sont envoyés sur place pour tenter de faire repartir votre voiture. S'ils n'y parviennent pas, votre véhicule est alors remorqué jusqu'à l'atelier Volvo agréé le plus proche ou, si vous préférez, vers votre atelier Volvo habituel s'il se trouve dans un rayon de 80 km du lieu de l'immobilisation.

Votre voiture est remorquée vers un atelier agréé Volvo et ne peut pas être réparée dans les 4 heures ou le jour même ? Là encore, pas d'inquiétude, nous vous proposons des solutions adaptées (voir la convention d'assistance).

### • Poursuite du trajet

Volvo Assistance garantit votre mobilité, même en cas de panne. Vous pouvez ainsi poursuivre votre trajet :

- en taxi, si la distance jusqu'à votre domicile ne dépasse pas 80 km ;
- en voiture de location de même catégorie jusqu'à ce que votre voiture soit réparée, avec un maximum de 4 jours ouvrés (voir la convention d'assistance) ;

- en train, billet en première classe\* pour tous les passagers ;
- en avion, si le voyage dépasse 6 heures (billet en classe économique\*).

### • Hébergement à l'hôtel

Si vous êtes à plus de 80 km de votre domicile, nous vous proposons un hébergement à l'hôtel en attendant que votre véhicule soit réparé (maximum 4 nuits, jusqu'à 120 euros TTC par personne et par nuit, pour tous les passagers).

### • Récupération du véhicule

Votre voiture est réparée ? Nous prenons alors en charge le trajet de la personne qui vient la récupérer à l'atelier Volvo agréé. Ce voyage peut être effectué :

- en taxi, si la distance est inférieure à 80 km ;
- en train, billet en première classe\* (si la distance est supérieure à 80 km) ;
- en avion, si le voyage en train dépasse 6 heures ou si c'est le seul moyen disponible (billet en classe économique\*).

\* Jusqu'à 720 euros TTC par personne.

# VOLVO ON CALL, VOTRE ASSISTANCE CONNECTÉE

Volvo On Call est une application mobile qui vous donne accès à un vaste éventail de services connectés, notamment à une assistance routière 7 j/7, 24 h/24. Elle fonctionne dans tous les pays cités précédemment.

## **Votre voiture est équipée de Volvo On Call ?**

Panne, pneu crevé... Que ce soit pour un incident mineur ou une situation plus critique, appuyez sur le bouton On Call situé dans votre habitacle. Instantanément, une alerte avec votre position GPS exacte est transmise au centre d'appels le plus proche. Vous êtes alors mis en relation avec un opérateur afin qu'il puisse vous prendre en charge. L'opérateur sait automatiquement où vous vous situez et peut envoyer immédiatement une aide si nécessaire.

Le service est également accessible en un clic depuis l'application Volvo On Call.  
L'abonnement à Volvo On Call dure 3 ans.



# CONVENTION D'ASSISTANCE

## PRÉAMBULE

La présente convention d'assistance (ci-après la « Convention ») a pour objet d'offrir aux acheteurs de véhicules neufs de l'ensemble de la gamme des véhicules VOLVO une assistance incluse dans la garantie constructeur pour tout véhicule roulant et non roulant.

## DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule auront la signification suivante :

**Domicile** : lieu de résidence principale du propriétaire du Véhicule (personne physique ou personne morale) ou celui du conducteur autorisé (y compris celui des passagers), situé en France et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

**Étranger** : pays énumérés à l'article 4. Couverture géographique à l'exception de la France ainsi que des Pays non couverts.

**France** : France métropolitaine ainsi que les départements et régions d'outre-mer suivants : Guadeloupe, La Réunion, Martinique.

**Panne immobilisante** : toute panne mécanique, électrique ou électronique ou toute autre panne prévue par la garantie constructeur empêchant le Véhicule de se mouvoir par ses propres moyens ou ayant pour conséquence le non-respect des obligations de sécurité imposées par le Code de la route et les recommandations du constructeur automobile et obligeant le Bénéficiaire à faire appel à un dépanneur pour la réparation sur place du Véhicule ou, lorsque le dépannage sur place n'est pas possible, pour procéder à un remorquage vers le Réparateur agréé pour la réparation.

Sont incluses dans cette définition :

- le manque ou l'erreur de carburant ou le carburant impur ;
- le manque d'AdBlue® (\*) (est exclue la prise en charge du produit AdBlue®) ;
- les problèmes de clés : perte de clés, clés cassées et clés à l'intérieur du véhicule garanti ;
- les crevaisons de pneumatique ou pneu vandalisé ;
- les problèmes de chambre à air ou valve ;
- la décharge de batterie.

(\*) Est uniquement délivrée la prestation dépannage/remorquage.

Sont exclus :

- les opérations telles que le rappel systématique, l'entretien périodique ou autre ;
- les inspections et l'installation d'accessoires ;
- les incidents impliquant une défaillance d'accessoires qui ne sont pas d'origine VOLVO.

**Pays non couverts** : pays figurant sur la liste mise à jour des pays exclus, disponible sur le site de MONDIAL ASSISTANCE à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr/html/paysexclus.html>

**Réparateur agréé** : concession agréée par VOLVO pour la prise en charge des réparations du Véhicule.

## 1. BÉNÉFICIAIRES

### 1.1. Le Véhicule

Tout Véhicule de la gamme VOLVO sous garantie constructeur et livré à compter du 01/01/2017 (la carte grise faisant foi) :

- commercialisé par le réseau de concessionnaires VOLVO CAR France ;
  - d'un PTAC n'excédant pas 3,5 T (trois virgule cinq tonnes) ;
  - immatriculé en France, ainsi que tout véhicule de châssis français (VIN) et immatriculé dans l'un des pays de l'Union européenne ;
- ainsi que la remorque ou la caravane attelée en cas de Panne immobilisante survenant sur le Véhicule (véhicule tracteur) dans les conditions prévues à l'article 3 « FAITS GÉNÉRATEURS ».

Les véhicules de location courte durée et ceux utilisés par les auto-écoles, les forces de police, les brigades de pompiers et les taxis, ambulances, les Véhicules Sanitaires Légers (VSL) ainsi que tout véhicule professionnel transportant des personnes à titre onéreux qui répondent aux spécifications ci-dessus bénéficient uniquement du Dépannage/Remorquage prévu à l'article 7.1.

### 1.2. Les Bénéficiaires

Le propriétaire du Véhicule (personne physique ou personne morale) ou tout conducteur autorisé, ainsi que les passagers transportés à titre gratuit (**à l'exclusion des auto-stoppeurs**) dans la limite du nombre de places prévues sur le certificat d'immatriculation (la carte grise).

## 2. DURÉE DE LA GARANTIE D'ASSISTANCE

Les prestations de la Convention sont acquises à compter de la date de livraison effective du Véhicule pour une durée de **36 (trente-six) mois pour l'ensemble de la gamme des véhicules VOLVO.**

Les prestations de la Convention sont cessibles avec le Véhicule pour la durée restant à courir au jour de la cession.

## 3. FAITS GÉNÉRATEURS

- En cas de Panne immobilisante du Véhicule, toutes les prestations d'assistance prévues à l'article 7 sont délivrées dans les conditions prévues à chaque prestation.
- En cas de Panne immobilisante du Véhicule tracteur, seule la prestation d'assistance 7.1 « Dépannage/Remorquage » est délivrée pour la remorque ou la caravane attelée.

## 4. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

La Convention s'applique, sans franchise kilométrique, dans les pays suivants pour les déplacements de moins de 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs :

France, Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre (partie grecque), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, République d'Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Macédoine, Moldavie, Monténégro Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Russie (région St-Petersbourg, Moscou, Rostov-sur-le-Don, Togliati, Perm, dans un périmètre de 200 km au-delà des boulevards circulaires de ces villes), Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque, Turquie (Europe et Asie), Ukraine, **à l'exception des Pays non couverts.**

## 5. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

**POUR CONTACTER MONDIAL ASSISTANCE**

DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 DECEMBRE

SANS INTERRUPTION, 24 HEURES SUR 24



- Par téléphone :  
Depuis la France : **0 800 400 960 (service et appel gratuits)**  
Depuis l'étranger : **33 (1) 73 13 09 60**
- Par télécopie au : **01 40 25 54 80**
- Par courriel à : **volvopremium@votreassistance.fr**

**LORS DU 1<sup>ER</sup> APPEL,  
LE BÉNÉFICIAIRE DOIT PRÉCISER :**

- le numéro d'immatriculation du Véhicule ;
- le numéro de série (VIN) du Véhicule figurant sur le certificat d'immatriculation (carte grise) ;
- les nom et adresse du propriétaire du Véhicule ;
- le nom du vendeur ;
- la date de livraison du Véhicule ;
- le kilométrage du Véhicule.

Un numéro de dossier d'assistance sera communiqué au Bénéficiaire qui le rappellera systématiquement, lors de toutes ses relations ultérieures avec MONDIAL ASSISTANCE.

## 6. EXÉCUTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations de la Convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MONDIAL ASSISTANCE.

**En conséquence, aucune dépense effectuée d'urgence par le Bénéficiaire n'est remboursée par MONDIAL ASSISTANCE** à l'exception des frais de dépannage/remorquage sur le réseau autoroutier français et sur le boulevard périphérique parisien dans la limite du plafond indiqué à l'article 7.1.

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 :

- **par courrier à l'adresse suivante :**  
AWP France SAS  
Service Relation Clientèle - RELAC01  
7 rue Dora Maar  
CS 60001  
93488 Saint-Ouen Cedex

- **sous format PDF lisible par mail à l'adresse suivante :**  
svc-relac@mondial-assistance.fr.

De plus, il convient de préciser que MONDIAL ASSISTANCE ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence (SAMU, pompiers ou tout autre service de secours d'urgence) et, par conséquent, ne prend pas en charge les frais correspondants.

Si un billet de transport a été délivré dans le cadre de la Convention, MONDIAL ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, des cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

## 7. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations décrites au présent article 7 sont mises en œuvre uniquement en cas de Panne immobilisante du Véhicule

### 7.1. Dépannage/Remorquage pour tout véhicule non roulant

Dans le cas où le Véhicule se trouve immobilisé pour réparation à la suite d'une Panne immobilisante, MONDIAL ASSISTANCE intervient pour missionner un dépanneur/remorqueur susceptible de venir en aide au Bénéficiaire.

Ce dépanneur/remorqueur aura pour mission la réparation sur place du Véhicule conformément aux préconisations du constructeur automobile si cette réparation sur place s'avère possible.

Seuls les frais de déplacement de l'intervenant sont pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE, **à l'exclusion de toute pièce et de toute autre intervention.**

Si ce dépannage se révèle impossible à réaliser, MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge le remorquage du Véhicule soit jusqu'au Réparateur Agréé VOLVO le plus proche, soit jusqu'au concessionnaire vendeur dans un rayon de **80 (quatre-vingts) kilomètres du lieu de la Panne, selon le choix du Bénéficiaire.**

### 7.2. Frais d'hébergement

Si la Panne est survenue à plus de **80 (quatre-vingts) kilomètres du Domicile du Bénéficiaire conducteur** (ou du lieu de destination) et engendre une immobilisation pour réparation de plus de 24 (vingt-quatre) heures (ou d'une demi-journée le samedi ou dimanche et les jours fériés) et si les Bénéficiaires désirent attendre sur place que le Véhicule soit réparé, MONDIAL ASSISTANCE participe forfaitairement aux frais d'hôtel, à concurrence de **120 € TTC (cent vingt euros toutes taxes comprises) par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 4 (quatre) nuits.** **Les frais de restauration, hors petit-déjeuner, sont exclus.**

Cette prestation ne se cumule ni avec la prestation « Retour à domicile ou Poursuite du voyage » ni avec la prestation « Mise à disposition d'un véhicule de remplacement ».

### 7.3. Retour à domicile ou Poursuite du voyage

Si la Panne engendre une immobilisation pour réparation de plus

de 24 (vingt-quatre) heures (ou d'une demi-journée le samedi ou dimanche et les jours fériés), pour permettre aux Bénéficiaires de rejoindre leur Domicile ou de poursuivre leur voyage, MONDIAL ASSISTANCE met à la disposition de chacun :

- soit un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou un billet d'avion classe économique, si le voyage excède 6 (six) heures de train ou si seul ce moyen peut être utilisé ;
- soit un taxi dans la limite de 80 (quatre-vingts) kilomètres.

Si les Bénéficiaires décident de poursuivre leur voyage, le prix de chaque billet est entièrement supporté par MONDIAL ASSISTANCE, à condition que la dépense reste inférieure au coût total du billet qui aurait permis le retour des Bénéficiaires à leur Domicile, et ce, dans la limite de **720 € TTC (sept cent vingt euros toutes taxes comprises) par Bénéficiaire.**

Les Bénéficiaires 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 date de mise à disposition. De plus, les frais consécutifs au transport des bagages accompagnés facturés par les compagnies de transport intervenant restent à la charge des Bénéficiaires.

Ces prestations ne se cumulent pas entre elles, ni avec la prestation « Mise à disposition d'un véhicule de remplacement » ni avec la prestation « Frais d'hébergement ».

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

Si la Panne immobilisante diagnostiquée à l'arrivée du Véhicule auprès du Réparateur Agréé nécessite une immobilisation pour réparation de plus de 24 (vingt-quatre) heures (ou d'une demi-journée le samedi ou dimanche et les jours fériés), MONDIAL ASSISTANCE met à la disposition du Bénéficiaire conducteur un véhicule de remplacement de catégorie au plus équivalente à celle du Véhicule qui sera rendu au lieu de mise à disposition.

**En aucun cas, les frais d'abandon ne sont pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE.**

Les frais de location sont supportés par MONDIAL ASSISTANCE pendant la durée des réparations du Véhicule, à concurrence d'un maximum de **4 (quatre) jours ouvrés consécutifs.**

Le Bénéficiaire est tenu de restituer le véhicule de remplacement à l'agence de location de départ dès que le Véhicule est réparé.

Au-delà de cette limite de **4 (quatre) jours ouvrés consécutifs**, seules les relations clientèle VOLVO peuvent décider de prendre en charge d'éventuelles prolongations. À défaut d'accord de prise en charge des prolongations, le Bénéficiaire conducteur pourra conserver le véhicule de remplacement, mais supportera intégralement les frais correspondants au-delà desdits 4 (quatre) jours.

La mise à disposition d'un 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 caractéristiques techniques particulières (exemples : 4 roues motrices, motorisation électrique ou hybride) ou équipements (barres de toit, attelage, GPS, Bluetooth ou tout autre équipement non indispensables au bon fonctionnement d'un véhicule) du Véhicule du Bénéficiaire ne peuvent être prises en compte pour la recherche et la mise à disposition du véhicule de remplacement.

La location comprend la prise en charge par MONDIAL ASSISTANCE des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant les accidents (CDW) et le vol/vandalisme (TP), sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré.

Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de gardiennage du véhicule de remplacement restent à la charge du Bénéficiaire.

Cette prestation ne se cumule ni avec la prestation « Retour à domicile ou Poursuite du voyage » ni avec la prestation « Frais d'hébergement ».

## 7.5. Récupération du Véhicule réparé en France ou à l'Étranger

Pour récupérer le Véhicule immobilisé pour réparation plus de 48 (quarante-huit) heures en France ou à l'Étranger et qui a été réparé par un Réparateur Agréé à la suite d'une Panne immobilisante, MONDIAL ASSISTANCE met à la disposition du propriétaire ou du conducteur autorisé du Véhicule :

- soit un taxi dans la limite de 80 (quatre-vingts) kilomètres ;
- soit un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique, si le voyage excède 6 (six) heures de train ou si seul ce moyen peut être utilisé.

## 7.6. Rapatriement du Véhicule non réparé en France métropolitaine ou à l'Étranger

Lorsque le Véhicule a été immobilisé pour réparation en France métropolitaine ou à l'Étranger et après analyse des techniciens régulateurs de MONDIAL ASSISTANCE :

- si la réparation du Véhicule génère une immobilisation pour réparation de plus de 5 (cinq) jours consécutifs, ou
- si le Véhicule s'avère techniquement non réparable,

MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement du Véhicule vers la France métropolitaine jusqu'au Réparateur Agréé indiqué par le Bénéficiaire propriétaire du Véhicule, sous réserve des conditions ci-après.

Le rapatriement du Véhicule est effectué si les frais de rapatriement sont inférieurs à la valeur vénale dudit Véhicule, déduction faite des coûts de réparation, des frais de douane et des frais de gardiennage (s'il y a lieu).

Lorsque les frais de rapatriement du Véhicule sont supérieurs à la valeur vénale dudit Véhicule telle qu'elle s'établissait au jour du premier appel, le Bénéficiaire propriétaire peut choisir entre 2 (deux) solutions :

- soit le rapatriement du Véhicule en adressant une demande écrite à MONDIAL ASSISTANCE et en s'engageant par là même à rembourser, dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de réception du Véhicule, l'écart entre les frais de rapatriement et la valeur vénale du Véhicule telle qu'elle s'établissait au jour du premier appel ;
- soit, après avoir donné son accord par écrit à MONDIAL ASSISTANCE, l'abandon pur et simple du Véhicule sur place. Dans ce cas, MONDIAL 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 MONDIAL ASSISTANCE.**

Les frais de gardiennage relatifs au rapatriement dudit Véhicule sont pris en charge à concurrence de **120 € TTC (cent vingt euros toutes taxes comprises)** à partir du moment où le Bénéficiaire propriétaire a remis à MONDIAL ASSISTANCE tous les documents lui permettant de rapatrier ledit Véhicule.

La décision de rapatriement du Véhicule sera prise selon les modalités définies ci-dessus.

Aucune détérioration, acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires survenant sur le Véhicule pendant son immobilisation et son transport avant la prise en charge par MONDIAL ASSISTANCE ne peut être opposé à cette dernière.

## 7.7. Frais de taxi de liaison

En cas de Panne immobilisante, MONDIAL ASSISTANCE prend en charge les frais de taxi de liaison à concurrence de **60 € TTC (soixante euros toutes taxes comprises) par dossier**, afin de permettre au Bénéficiaire d'effectuer toutes jonctions nécessaires entre le garage et le lieu d'obtention du véhicule de remplacement ou la gare, l'aéroport, l'hôtel.

## 8. RESPONSABILITÉ

MONDIAL ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

**MONDIAL ASSISTANCE ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps liés à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du ministère de l'Économie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, restriction de la libre circulation des biens et des personnes, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophe naturelle, empêchements climatiques graves ou tout autre cas fortuit.**

Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseils aux voyageurs » du site internet du ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>  
Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

**L'organisation par le Bénéficiaire, ou par son entourage, de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE a été prévenue et a donné son accord exprès.**

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que MONDIAL ASSISTANCE aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de la Convention. **Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité.**

## 9. EXCLUSIONS

### 9.1. Exclusions relatives au Véhicule

MONDIAL ASSISTANCE ne prend pas en charge :

- les frais de réparation du Véhicule ;
- 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 du Véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise ;
- les frais de gardiennage, à l'exception de ceux indiqués à l'article 7.6 « Rapatriement du Véhicule non réparé en France métropolitaine ou à l'étranger » ;
- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables<sup>(\*)</sup> font parties des exclusions.

(\*) Par carrossable on entend : praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voies nationales, départementales et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1, et L151-1 du Code de la voirie routière.

## 9.2. Exclusions générales

Outre les exclusions prévues dans la Convention, sont toujours exclus :

- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- le suicide ou les conséquences de tentative de suicide du Bénéficiaire ;
- les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par le Bénéficiaire ou l'absorption par le Bénéficiaire de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- les conséquences :
  - 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 radioactifs,
  - 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 ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le Bénéficiaire séjourne ;
- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;
- les conséquences des pannes ;
- les dommages causés à des biens ou à des personnes du fait de l'incident affectant le Véhicule ;
- les dommages résultant d'une intervention d'assistance effectuée par les autorités officielles en France ou à l'étranger ;
- les dommages résultant du non-respect des recommandations du manuel d'utilisation du constructeur, le mauvais entretien du Véhicule ;
- les dommages aux véhicules vendus par des vendeurs non officiels ou dans des pays non couverts par le programme d'assistance ;

- les frais de recherche en montagne et de secours en mer ;
- les dommages aux personnes ;
- les véhicules arrivant roulant en concession.

## 10. 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 :

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 AWP France 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  
[www.mediation-assurance.org](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 (dix) règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

## 11. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de

suppression et d'opposition relatif aux données le concernant en adressant sa demande à :

AWP France SAS  
Service Juridique - DT03  
7 rue Dora Maar - CS 60001  
93488 Saint-Ouen Cedex

AWP France SAS dispose de moyens informatiques destinés à gérer les prestations d'assistance de la Convention.

Les informations enregistrées sont réservées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants situés dans ou hors de l'Union européenne.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte antifraude, 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.

MONDIAL ASSISTANCE informe le Bénéficiaire de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, sur laquelle il peut s'inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr>

## 12. CADRE JURIDIQUE

Les prestations sont mises en œuvre par AWP 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.

Ci-avant dénommée sous le nom commercial « MONDIAL ASSISTANCE ».

Et assurées par Fragonard Assurances – 2, rue Fragonard – 75017 PARIS – Société Anonyme au capital de 37 207 660 € – 479 065 351 RCS PARIS – Siret : 479 065 351 00013 – Entreprise régie par le Code des Assurances. Fragonard Assurances est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 61 rue Taitbout – 75436 PARIS Cedex 09.

### Loi applicable

La Convention d'assistance est soumise à la loi française.

**V O L V O**

**Volvo Car France SAS**, au capital de 87000 € – SIREN 479807 141 RCS Nanterre – Immeuble Nielle  
131-151 rue du 1<sup>er</sup> Mai, 92737 Nanterre Cedex, France

[VOLVOCARS.FR](http://VOLVOCARS.FR)