

CONVENTION D'ASSISTANCE

COMMENT CONTACTER STAR MOBIL SERVICES

7 jours sur 7 - 24 heures sur 24

- par téléphone : 01 40 25 16 75
- par télécopie : 01 40 25 52 62

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec STAR MOBIL SERVICES.

1. PREAMBULE

La présente convention de services définit les conditions générales du contrat de services STAR MOBIL SERVICES. Elle détermine les prestations qui seront fournies aux possesseurs d'un camping-car couvert.

2. DEFINITIONS

Les expressions ci-dessous ont, dans le protocole d'accord STAR MOBIL SERVICES et dans la présente convention de services, les significations suivantes :

2.1 Date de validité : la présente convention prend effet à la date de souscription du contrat de garantie mentionnée sur le bon de souscription, pour une durée de 12 mois consécutifs. La présente convention n'est pas cessible avec le camping-car.

2.2 Bénéficiaires : vous, le(s) conducteur(s) autorisé(s) dont le(s) nom(s) figure(nt) sur le bon de souscription, ayant domicile légal en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco, et les personnes transportées à titre gratuit dans un camping-car abonné (ayant leur domicile en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco).

La garantie n'est pas acquise aux auto-stoppeurs.

2.3 Camping-car : le camping-car de tourisme de moins de 5 tonnes, désigné sur le bon de souscription, immatriculé en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco. Pour les camping-cars de plus de 5 tonnes, la garantie sera accordée sous réserves que le contrat le stipule.

2.4 Domicile : lieu de résidence principale et habituelle des abonnés figurant comme domicile sur votre déclaration d'impôts sur le revenu, il est situé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et son adresse figure aux Conditions Particulières de l'abonnement.

2.5 Panne : toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du matériel (porteur, cellule ou équipement) empêchant une utilisation normale du camping-car.

2.6 Accident : toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement ou sortie de route, incendie ou explosion, etc., rendant impossible l'utilisation du camping-car dans les conditions normales de sécurité définies par le Code de la Route Français.

2.7 Vol : le camping-car est considéré comme volé à partir du moment où l'abonné a fait sa déclaration aux autorités concernées et nous a adressé une photocopie de sa déclaration.

2.8 France : France métropolitaine, Principauté de Monaco.

2.9 Etranger : nos interventions se feront en France métropolitaine, dans la Principauté de Monaco et dans les pays suivants : ALLEMAGNE, ALBANIE, ANDORRE, AUTRICHE, BELGIQUE, BIELORUSSIE, BOSNIE HERZEGOVINE, BULGARIE, CHYPRE, CROATIE, DANEMARK, ESPAGNE, ESTONIE, FINLANDE, GRANDE BRETAGNE, GRECE, HONGRIE, IRLANDE, ISLANDE, ITALIE, LETTONIE, LIECHTENSTEIN, LITUANIE, LUXEMBOURG, MACEDOINE, MALTE, MAROC, MOLDAVIE, NORVEGE, PAYS-BAS, POLOGNE, PORTUGAL, REPUBLIQUE TCHEQUE, ROUMANIE, RUSSIE (PARTIE EUROPEENNE, JUSQU'AUX MONTS OURAL COMPRIS), SLOVAQUIE, SLOVENIE, SUEDE, SUISSE, TUNISIE, TURQUIE, UKRAINE, YOUGOSLAVIE (SERBIE/MONTENEGRO) à l'occasion de déplacements privés sans franchise kilométrique.

2.10 Prestations de services : par prestations de services, il faut entendre toute prestation décrite dans la présente convention aux conditions et dans les limites prévues dans cet article.

2.11 Immobilisation du camping-car : l'immobilisation commence à partir du moment où le camping-car est déposé au garage le plus proche du lieu de la panne. La durée de l'immobilisation sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du camping-car. Elle s'achève à la fin des travaux.

3. REGLES A OBSERVER EN CAS D'APPEL

Pour nous permettre d'intervenir, il est nécessaire : de nous joindre sans attendre afin d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, de vous conformer aux solutions que nous préconisons, de fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

4. PRESTATIONS STAR MOBIL SERVICES

4.1 Services au camping-car

Les prestations ci-dessous s'appliquent en cas de défaillance du porteur, de la cellule ou des équipements

4.1.1 Assistance diagnostic spécifique au camping-car (porteur/cellule/équipement) : Nous aidons le camping-cariste à intervenir lui-même sur des petites pannes (porteur/cellule/équipement). Après le diagnostic, un technicien indique alors à l'abonné les gestes simples à réaliser. Ce service est accessible 24/24 et 7/7. Si l'abonné le souhaite, nous lui communiquons les coordonnées du réparateur le plus proche.

4.1.2 Dépannage / remorquage en cas d'immobilisation du véhicule à la suite d'une panne ou d'un accident : nous organisons, dans la limite des disponibilités locales et des réglementations en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage du camping-car jusqu'au concessionnaire de la marque du camping-car le plus proche du lieu de la panne ou du concessionnaire vendeur dans un rayon de 100 km maximum du lieu de la panne. Nous prenons en charge le coût de ce dépannage/remorquage (y compris grutage) à concurrence de 450 € TTC. Nous nous efforçons de trouver le réparateur qui interviendra et vous accueillera pendant la remise en état de votre camping-car.

4.1.3 Crevaison : si à la suite d'une crevaison, vous êtes dans l'impossibilité de remplacer votre roue, nous organisons l'envoi d'un dépanneur sur les lieux pour installer la roue de secours. Nous prenons en charge le coût de cette intervention à concurrence de 150 € TTC.

4.1.4 Rapatriement ou poursuite de voyage : si le camping-car est immobilisé plus de 24 heures à la suite d'une panne ou d'un accident, nous organisons et prenons en charge votre acheminement et celui des autres passagers jusqu'à vo(s)tre domicile(s) ou à vo(s)tre lieu(x) de destination en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, en mettant à votre disposition un taxi (dans la limite de 100 km en l'absence d'autres possibilités), des billets de chemin de fer 1ère classe ou d'avion de ligne classe économique (si plus de 8 heures de train).

4.1.5 OPTION A - VEHICULE DE REMPLACEMENT : si le camping-car est immobilisé plus de 24 heures et pour une durée de réparations prévue supérieure à 4 heures et ne dépassant pas 3 jours, à la suite d'une panne ou d'un accident, nous mettons à votre disposition ou à celle d'un bénéficiaire un véhicule de remplacement de catégorie A, dans la limite des disponibilités locales, et sous réserve des conditions de location imposées par les loueurs, notamment quant à l'âge du conducteur et du permis de conduire, à concurrence de 3 jours maximum, le temps de la réparation du camping-car. Les prestations décrites aux paragraphes 4.1.4 Rapatriement ou poursuite de voyage ne sont pas cumulables entre elles.

4.1.5 OPTION B - CAMPING-CAR DE REMPLACEMENT (voir les conditions à la souscription du contrat) : si le camping-car est immobilisé plus de 24 heures et pour une durée de réparations prévue supérieure à 4 heures et ne dépassant pas 3 jours, à la suite d'une panne ou d'un accident, nous mettons à votre disposition ou à celle d'un bénéficiaire un camping-car de remplacement de catégorie A, dans la limite des disponibilités locales, et sous réserve des conditions de location imposées par les loueurs, notamment quant à l'âge du conducteur et du permis de conduire, à concurrence de 3 jours maximum, le temps de la réparation du camping-car.

Les prestations décrites aux paragraphes 4.1.4 Rapatriement ou poursuite de voyage ne sont pas cumulables entre elles.

4.1.6 Hébergement : si la panne entraîne l'immobilisation du camping-car plus de 24 heures et à plus de 200 km du domicile habituel du bénéficiaire et que celui-ci souhaite attendre sur place la réparation de son camping-car, nous participons aux frais d'hôtel ou de camping à concurrence de 45 € TTC par nuit et par bénéficiaire en France métropolitaine, en Principauté de Monaco et de 60 € TTC à l'étranger limité à 3 nuitées maximum. En cas de vol du camping-car et pour permettre d'attendre que le véhicule soit retrouvé, Mondial Assistance France organise et prend en charge le séjour à l'hôtel des bénéficiaires à concurrence de 45 € TTC par nuit et par bénéficiaire en France métropolitaine, en Principauté de Monaco avec un maximum de 230 € TTC par bénéficiaire. Les frais de restauration sont exclus de la prise en charge de Mondial Assistance France.

4.1.7 Récupération du camping-car réparé : Le camping-car après avoir été immobilisé plus de 24 heures est réparé : nous prenons en charge et mettons à votre disposition ou à celle d'une personne de votre choix, un taxi (dans la limite de 100 km en l'absence d'autres possibilités), un billet de train 1ère classe ou d'avion de ligne classe économique (si plus de 8 heures de train, pour aller le récupérer. Toutefois cette prestation ne s'applique pas si vous disposez encore du camping-car de remplacement au moment où le camping-car est disponible après réparation.

4.1.8 Envoi de pièces détachées : si les pièces détachées du porteur, de la cellule ou de l'équipement, nécessaires à la bonne marche du camping-car, ne sont pas disponibles sur place, nous vous faisons parvenir les pièces détachées par les moyens les plus rapides et prenons en charge les frais d'envoi. Le coût d'achat des pièces est à votre charge et vous vous engagez à nous rembourser sur la base des prix publics TTC en vigueur au moment de l'achat dans un délai de 30 jours à compter de la date d'expédition. Les éventuels frais de douane sont également à votre charge.

L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non-disponibilité en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco d'une pièce ou des pièces demandées constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement. Les envois effectués par nous sont soumis à la réglementation du fret des marchandises.

Dans tous les cas, le coût des réparations reste à votre charge. Star Mobil Services facilitera la recherche de l'atelier de réparation le plus proche du lieu de l'immobilisation.

4.1.9 Rapatriement du camping-car à la suite d'une panne, d'un accident ou d'un vol à l'étranger : nous organisons, dans la limite des disponibilités locales et des réglementations en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage du camping-car jusqu'au concessionnaire de la marque du camping-car le plus proche du lieu de la panne. Nous prenons en charge le coût de ce dépannage à concurrence de 450 € TTC. Si la panne entraîne l'immobilisation du camping-car plus de 5 jours ou si le camping-car volé a été retrouvé après avoir été déclaré volé, nous organisons et prenons à notre charge le rapatriement du camping-car depuis le concessionnaire de la marque où il est immobilisé, jusqu'au concessionnaire désigné par vous, proche de votre domicile.

Prestations complémentaires proposées à l'étranger dans le cadre de l'assistance au véhicule

4.1.10 Frais de gardiennage : en cas de rapatriement du camping-car, nous prenons en charge les frais de gardiennage à partir du jour de réception des éléments nécessaires à l'organisation du rapatriement jusqu'à celui de l'enlèvement du véhicule, avec un maximum de 30 jours.

4.1.11 Abandon du véhicule : nous prenons en charge les frais d'abandon du camping-car ou les frais lui permettant de sortir du pays si l'épave ne peut rester sur place.

La prise en charge des frais de gardiennage prend effet à partir du jour de réception des éléments permettant d'effectuer les formalités d'abandon du véhicule, avec un maximum de 30 jours.

EXCLUSIONS LIEES AUX VEHICULES

1. Les véhicules d'un poids total autorisé en charge supérieur à 5 tonnes, les tracteurs, les véhicules utilisés même à titre occasionnel pour le transport onéreux de voyageurs ou de marchandises, les engins de chantier et les cyclomoteurs, motocyclettes de cylindrée inférieure à 125 cm³, tricycles et quadricycles.

· L'envoi de pièces détachées non disponibles en France chez les grossistes et les concessionnaires de la marque installée en France ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur.

· Les conséquences d'une panne mécanique affectant un véhicule dont le défaut d'entretien est manifeste ou qui est atteint d'une défaillance mécanique connue au moment du départ.

· La participation à un sport de compétition ou à un rallye.

· Les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf le cas de légitime défense.

· Les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales.

· Les conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires ou radioactifs.

· Les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies ou contraintes par la force publique.

· Les conséquences d'empêchement climatiques tels que tempêtes ou ouragans.

· Mondial Assistance France ne sera pas tenu 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.

4.2 SERVICE AUX PERSONNES

En France ou à l'étranger, vous êtes malade ou blessé(e) lors d'un déplacement :

4.2.1 Rapatriement médical : nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a reçu(e) à la suite d'une maladie ou d'un accident. Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour au domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche du domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train en 1^{ère} classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile. Notre Service Médical peut réserver une place dans le service où l'hospitalisation aura été prévue.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses de l'abonnement, vous vous engagez à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport que vous détenez. Vous vous engagez, de même, à nous rembourser les montants dont vous obtiendriez les remboursements auprès de l'organisme émetteur de ces titres.

4.2.2 Retour d'un accompagnant : lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport d'une personne abonnée qui se déplaçait avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour. Nous prenons en charge le transport de la personne, par train 1^{ère} classe ou par avion classe économique. Ce transport se fera soit avec vous, soit individuellement.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation 4.2.4 Présence hospitalisation .

4.2.3 Accompagnement de vos enfants : lorsque vous ne pouvez pas vous occuper des enfants de moins de 18 ans voyageant avec vous, nous organisons et prenons en charge le voyage aller et retour par train en 1ère classe ou par avion en classe économique depuis la France ou la Principauté de Monaco d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses afin de ramener vos enfants en France ou en Principauté de Monaco à leur domicile ou au domicile du souscripteur par train en 1ère classe ou par avion en classe économique.

Les billets des enfants restent à la charge de leur famille.

4.2.4 Visite d'un proche : lorsque vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins ne préconisent pas un transport avant 5 jours, nous organisons et prenons en charge le voyage aller et retour depuis la France ou la Principauté de Monaco par train en 1ère classe ou par avion en classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à son chevet. Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de la personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 7 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 75 € TTC par nuit.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation Retour d'un accompagnant et est rendue sous réserve des disponibilités aériennes et des contraintes administratives inhérentes au pays de destination.

4.2.5 Chauffeur de remplacement : lorsque vous ne pouvez plus conduire le camping-car abonné et qu'aucun des passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le camping-car de moins de 3,5 tonnes à votre domicile, par l'itinéraire le plus direct. Pour les camping-cars dont le poids est supérieur à 3,5 tonnes et n'exède pas 5 tonnes, le surcoût occasionné par l'envoi d'un chauffeur disposant du permis poids-lourd sera à la charge de l'abonné.

Nous prenons en charge soit les frais de voyage et le salaire du chauffeur, soit un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique pour le conducteur abonné.

Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge de ces derniers.

Le chauffeur est tenu de respecter la Législation du Travail et, en particulier doit - en l'état actuel de la réglementation - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si le camping-car abonné a plus de 5 ans, si son poids est supérieur à 3,5 tonnes ou si son état n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la Route Français, vous devrez nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le camping-car.

4.2.6 Frais de secours sur piste de ski : lorsque vous êtes accidenté(e) sur une piste de ski balisée, ouverte aux skieurs au moment de l'accident, nous prenons en charge les frais de secours sur piste de ski à concurrence de 230 € TTC. Les frais de recherche en montagne restent à votre charge.

En France ou à l'étranger : vous êtes en déplacement

4.2.7 Retour anticipé : lorsque vous apprenez l'hospitalisation imprévue ou le décès en France ou en Principauté de Monaco d'un membre de votre famille (conjoint, concubin, enfants, père, mère, frères, sœurs, petits-enfants, beaux-parents, grands-parents) afin que vous vous rendiez au chevet de l'hospitalisé(e) ou que vous assistiez aux obsèques en France ou en Principauté de Monaco, nous organisons soit votre voyage aller-retour, soit votre voyage aller simple et celui d'une personne abonnée de votre choix se déplaçant avec vous et prenons en charge le billet de train en 1ère classe ou d'avion en classe économique.

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation ou certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

4.2.8 Transport de corps en cas de décès : nous organisons le transport de l'abonné défunt jusqu'au lieu des obsèques en France ou en Principauté de Monaco. Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport.

De plus, nous participons aux frais de cercueil jusqu'à un maximum de 460 € TTC . Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train en 1ère classe ou par avion en classe économique, d'une personne abonnée qui voyageait avec le défunt afin qu'elle puisse assister aux obsèques.

A l'étranger, vous êtes malade ou blessé(e) lors d'un déplacement :

4.2.9 Remboursement complémentaire des frais médicaux : nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, votre mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance.

Les frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire sont les honoraires médicaux, les frais de médicaments prescrits par un médecin, les frais d'ambulance ordonnés par un médecin pour un trajet local, les frais d'hospitalisation tant que vous avez été jugé intransportable par décision de nos médecins après recueil des informations auprès du médecin local (le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le transport).

Plafonds de prise en charge : 4.570 € TTC avec une franchise absolue de 30 € TTC par abonné et par événement.

.Les soins d'urgence dentaires sont remboursés avec un plafond de 60 € TTC.

Vous ou vos ayants-droit, vous engagez à effectuer, dès votre retour en France ou en Principauté de Monaco, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés. Nous procédons au remboursement tel que défini ci-dessus à la condition que l'abonné (ou ses ayants droit) nous communique(nt) les documents suivants : les décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus ainsi que les photocopies des notes de soins justifiant les dépenses engagées.

4.2.10 Avance sur frais d'hospitalisation : lorsque vous êtes hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation à l'étranger. Cette avance sera faite dans la limite de 4.570 € TTC sous réserve des conditions cumulatives suivantes pour des soins prescrits en accord avec nos médecins. Tant que ces derniers vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local. Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le transport.

Vous vous engagez dans tous les cas, à nous rembourser cette avance 30 jours après réception de notre facture. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement.

En cas d'hospitalisation du souscripteur ou de son conjoint ou concubin.

4.2.11 Garde des animaux domestiques (chiens, chats) : en cas d'hospitalisation du souscripteur ou de son conjoint ou concubin, et si l'animal vient à se trouver seul dans le camping-car, STAR MOBIL SERVICES se charge :

- Soit de rechercher l'établissement de garde pour animaux domestiques (chiens et chats) le plus proche du lieu de villégiature du bénéficiaire et organise le transport de l'animal jusqu'à cet établissement,
- Soit de transférer l'animal chez un proche résidant en France Métropolitaine ou Principauté de Monaco, désigné par le bénéficiaire,
- Soit d'organiser et de prendre en charge le voyage aller/retour, en train 1^{ère} classe ou avion de ligne classe économique, d'un proche résidant en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco, désigné par le bénéficiaire, afin qu'il se rende sur le lieu de villégiature de ce dernier pour assurer la garde des animaux domestiques.

Les frais de garde et de nourriture des animaux restent à la charge du bénéficiaire.

Les frais de transport de l'animal sont pris en charge par STAR MOBIL SERVICES dans une limite de 50 kilomètres.

Cette prestation de service est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires et chenils sollicités par STAR MOBIL SERVICES (vaccinations à jour, caution...) Elle sera rendue sous réserve que le bénéficiaire ou qu'une personne autorisée par ce dernier puisse accueillir, chez le bénéficiaire, le prestataire sollicité par STAR MOBIL SERVICES afin de lui confier l'animal.

Le bénéficiaire devra fournir à STAR MOBIL SERVICES un certificat d'hospitalisation.

A l'étranger : vous êtes en déplacement

4.2.12 Avance de la caution pénale et des honoraires d'avocat en cas de poursuites judiciaires : lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) : nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à un maximum de 15.000 € TTC, ainsi que des honoraires d'avocat jusqu'à un maximum de 3.000 € TTC.

Vous vous engagez à nous rembourser ces avances dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance, ou, pour la caution pénale, aussitôt que cette caution lui aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

4.2.13 Avance de fonds : en cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s), etc.), en cas de vol ou de destruction de votre camping-car ou de ses équipements nous vous accordons une avance de fonds d'un montant maximum de 2.000 € afin que vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité. Nous demandons le versement de la somme correspondante par un tiers et l'accord préalable de l'organisme émetteur du titre de paiement. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.

4.2.14 Taxes douanières : en cas du camping-car à l'étranger, nous accordons au bénéficiaire l'avance de la caution douanière. Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches déposera au moment de la demande auprès de Mondial Assistance ou l'un de ses correspondants désignés, un chèque de banque certifié par l'organisme émetteur du titre de paiement. Le chèque de banque sera encaissé par Mondial Assistance France au plus tôt deux mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

En France, à l'étranger : en cas de vol du camping-car

4.2.15 Séjour à l'hôtel : pour permettre d'attendre que le véhicule soit retrouvé, Mondial Assistance France organise et prend en charge le séjour à l'hôtel des bénéficiaires à concurrence de 45 € TTC par nuit et par bénéficiaire avec un maximum de 230 € TTC par bénéficiaire. Les frais de restauration sont exclus de la prise en charge de Mondial Assistance France.

4.2.16 Transport des bénéficiaires : si le camping-car n'a pas été retrouvé dans un délai de 2 jours, Mondial Assistance France organise et prend en charge le transport des bénéficiaires pour leur permettre de rejoindre leur domicile ou de poursuivre leur voyage dans la limite des frais que Mondial Assistance France aurait engagés pour les ramener à domicile.

EXCLUSIONS MEDICALES

1. Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées,
2. Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,
3. Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou traitement,
4. Les états de grossesses sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36ème semaine d'aménorrhée,
5. Les états résultants de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool,
6. Les conséquences de tentative de suicide,
7. Les frais de secours d'urgence, les frais de recherche, les frais de transports primaires, à l'exception des frais d'évacuation sur piste de ski à concurrence de 230 € TTC,
8. Les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf le cas de légitime défense,
9. Les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires sont exclus, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.

Pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger :

1. Les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise de la garantie,
2. Les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication nette et imprévisible,
3. Les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus en France ou à l'étranger,
4. Les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation,
5. Les frais de remboursement inférieur à 15,24 € TTC.

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'évènements 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 évènements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

4.3 SERVICE INFORMATIONS (service accessible du lundi au vendredi de 9h à 21h)

4.3.1. Informations sur la vie pratique : sur simple appel, nous répondons à vos questions et recherchons les informations sur les démarches administratives et sociales, sur des questions d'ordre privé.

4.3.2. Informations voyage : sur simple appel, nous répondons à vos questions sur les itinéraires, les lieux touristiques, les restaurants, les aires aménagées pour les camping-cars, les campings, etc....

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/1971. Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées.

Concernant les informations sur la vie pratique et sur le voyage, si une réponse ne peut être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et rappelons dans les meilleurs délais. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations de service par téléphone.

5. EXCLUSIONS

5.1 Les opérations de campagne de rappel, de pose d'accessoires, de peinture, les pannes de carburant, n'ouvrent pas droit aux prestations du présent contrat.

5.2 Ne donnent pas lieu à notre intervention, dans tous les cas, les prestations qui n'ont pas été demandées au moment de la panne, ou qui n'ont pas été organisées par nos soins ou en accord avec nous ne donnent pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatrice, les incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics lorsque vous y participez en qualité de concurrent, les conséquences de l'immobilisation d'un camping-car pour effectuer des opérations d'entretien, les transferts de marchandises ou chargements transportés dans le camping-car bénéficiaire.

5.3 Circonstances exceptionnelles : nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des services en cas de guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique ou autre cas de force majeure, ni des retards dans l'exécution des services pour les mêmes causes.

6. SUBROGATION

La Société de Services est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du bénéficiaire contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

7. PRESCRIPTION

Toute action découlant de la présente convention de services est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Nous intervenons 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro d'abonnement STAR MOBIL SERVICES.

Dans tous les cas, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 40 25 16 75 (+33 (0)1 40 25 16 75 depuis l'étranger).
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

En cas de fausse déclaration, l'article L 113.8 prévoit la nullité du contrat. Les primes payées nous demeureront alors acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues à titre de dommages et intérêt.

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses de l'abonnement, vous vous engagez à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport que vous détenez. Vous vous engagez de même à nous rembourser les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce(s) titre(s) de transport.

8. CONDITIONS ET MODALITES D'APPLICATION

8.1 Conditions de souscription : les abonnements peuvent être souscrits au bénéfice de personnes physiques ayant leur domicile en France métropolitaine, en Principauté de Monaco, en Belgique et en Suisse.

8.2 Conditions d'application : nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui nous amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

Ne peut ainsi être couvert, un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation de jour comprise) dans les 6 mois précédant la demande de service, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

8.3 Modalités d'application

8.3.1 Prise d'effet - Durée : ces abonnements sont souscrits pour une durée de 12 mois consécutifs et prennent effet à la date fixée par le souscripteur. Cette date, inscrite aux Conditions Particulières, ne peut être antérieure à la date de souscription.

8.3.2 Paiement : le prix de ces abonnements est payable au comptant à la souscription. Le souscripteur s'engage à nous signaler toute modification de son identité bancaire.

La prime est forfaitaire et acquise pour la durée de l'abonnement. Elle ne peut donner lieu à remboursement pour quelque cause que ce soit.

8.3.3 Modifications : vous vous engagez à nous signaler toute modification concernant votre adresse, le nom du ou des souscripteurs, les caractéristiques du camping-car abonné.

En cas de survenance d'un des événements précités modifiant votre situation ou celle de votre camping-car, qui ne répondrait plus aux définitions et conditions d'application, le contrat de services peut être résilié par chacune des parties. La résiliation prend effet un mois après que l'autre partie au contrat en a reçu notification.

8.3.4 Non-paiement - Résiliation : en cas de non-paiement d'une échéance à sa date d'exigibilité, nous pourrions, par lettre recommandée valant mise en demeure, adressée au dernier domicile connu du souscripteur, suspendre les prestations prévues dans l'abonnement, 30 jours après l'envoi de cette lettre. Nous pourrions résilier l'abonnement souscrit, cette résiliation prenant, dans ce cas, effet dans les 10 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours susvisé. La notification de cette résiliation pourra être faite au souscripteur dans la même lettre recommandée que celle précitée, valant première mise en demeure.

En cas de résiliation dans ces conditions, la part du montant de l'abonnement restant due est immédiatement exigible.

Les garanties du présent contrat sont couvertes par

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE
Compagnie d'Assurances régie par le Code des Assurances

Siège social : 2, rue Fragonard, 75807 Paris Cedex 17

Avenant de modification du 6 avril 2004 :

D'un commun accord entre les deux parties, il a été convenu de modifier l'article 2 « Définitions », alinéa 2.9. « Etranger » comme suit :

2.9 Etranger : nos interventions se feront en France métropolitaine, dans la Principauté de Monaco et dans les pays suivants :

ALLEMAGNE, ALBANIE, ANDORRE, AUTRICHE, BELGIQUE, BIELORUSSIE, BOSNIE HERZEGOVINE, BULGARIE, CHYPRE, CROATIE, DANEMARK, ESPAGNE, ESTONIE, FINLANDE, GRANDE BRETAGNE, GRECE, HONGRIE, IRLANDE, ISLANDE, ITALIE, LETTONIE, LIECHTENSTEIN, LITUANIE, LUXEMBOURG, MACEDOINE, MALTE, MAROC, MOLDAVIE, NORVEGE, PAYS-BAS, POLOGNE, PORTUGAL, REPUBLIQUE TCHEQUE, ROUMANIE, RUSSIE (PARTIE EUROPEENNE, JUSQU'AUX MONTS OURAL COMPRIS), SLOVAQUIE, SLOVENIE, SUEDE, SUISSE, TUNISIE, TURQUIE, UKRAINE, YOUGOSLAVIE (SERBIE/MONTENEGRO) à l'occasion de déplacements privés sans franchise kilométrique.

Avenant de modification du 10 novembre 2004 :

D'un commun accord entre les deux parties, il a été convenu de modifier l'article 4 « Prestations Star Mobil Services », alinéas 4.1.4 et 4.1.5 comme suit :

4.1.4 Rapatriement ou poursuite de voyage : si le camping-car est immobilisé plus de 24 heures à la suite d'une panne ou d'un **accident**, nous organisons et prenons en charge votre acheminement et celui des autres passagers jusqu'à vo(s)tre domicile(s) ou à vo(s)tre lieu(x) de destination en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, en mettant à votre disposition un taxi (dans la limite de 100 km en l'absence d'autres possibilités), des billets de chemin de fer 1ère classe ou d'avion de ligne classe économique (si plus de 8 heures de train).

4.1.5 OPTION A - VEHICULE DE REMPLACEMENT : si le camping-car est immobilisé plus de 24 heures et pour une durée de réparations prévue supérieure à 4 heures et ne dépassant pas 3 jours, à la suite d'une panne ou d'un **accident**, nous mettons à votre disposition ou à celle d'un bénéficiaire un véhicule de remplacement de catégorie A, dans la limite des disponibilités locales, et sous réserve des conditions de location imposées par les loueurs, notamment quant à l'âge du conducteur et du permis de conduire, à concurrence de 3 jours maximum, le temps de la réparation du camping-car. Les prestations décrites aux paragraphes 4.1.4 Rapatriement ou poursuite de voyage ne sont pas cumulables entre elles.

4.1.5 OPTION B - CAMPING-CAR DE REMPLACEMENT (voir les conditions à la souscription du contrat) : si le camping-car est immobilisé plus de 24 heures et pour une durée de réparations prévue supérieure à 4 heures et ne dépassant pas 3 jours, à la suite d'une panne ou d'un **accident**, nous mettons à votre disposition ou à celle d'un bénéficiaire un camping-car de remplacement de catégorie A, dans la limite des disponibilités locales, et sous réserve des conditions de location imposées par les loueurs, notamment quant à l'âge du conducteur et du permis de conduire, à concurrence de 3 jours maximum, le temps de la réparation du camping-car. Les prestations décrites aux paragraphes 4.1.4 Rapatriement ou poursuite de voyage ne sont pas cumulables entre elles.

Avenant de modification du 8 décembre 2004 :

En cas de vol du camping-car :

Séjour à l'hôtel

Pour permettre d'attendre que le véhicule soit retrouvé, Mondial Assistance France organise et prend en charge le séjour à l'hôtel des bénéficiaires à concurrence de 46 euros TTC par nuit et par bénéficiaire avec un maximum de 230 euros TTC par bénéficiaire.

Les frais de restauration sont exclus de la prise en charge de Mondial Assistance France.

Transport des bénéficiaires

Si le véhicule n'a pas été retrouvé dans un délai de 2 jours, Mondial Assistance France organise et prend en charge le transport des bénéficiaires pour leur permettre de rejoindre leur domicile ou de poursuivre leur voyage dans la limite des frais que Mondial Assistance France aurait engagés pour les ramener à domicile.

Taxes douanières

En cas de vol du véhicule à l'étranger, nous accordons au bénéficiaire l'avance de la caution douanière. Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches déposera au moment de la demande auprès de Mondial Assistance France ou l'un de ses correspondants désignés, un chèque de banque certifié par l'organisme émetteur du titre du paiement.

Le chèque de banque est encaissé par Mondial Assistance France au plus tôt deux mois après la date à laquelle l'avance a été faite.