

ANNEXE 1 : NOTICE D'INFORMATION

NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT D'ASSISTANCE AUX VEHICULES ET AUX PERSONNES N°4372

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

MUTUAIDE ASSISTANCE
8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY SUR MARNE CEDEX
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : **01.45.16.64.83**
- par téléphone de l'étranger : **33.1.45.16.64.83** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : **01. 45.16.63.92**
- par e-mail : auto@mutuaide.fr

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le numéro de votre contrat,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

TABLEAU DES GARANTIES

ASSISTANCE AUX VEHICULES	
GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
- Dépannage / Remorquage (A)	(A) 180 €
- Envoi de pièces détachées (B)	(B) Frais d'envoi
- Hébergement temporaire (C)	(C) 50 € par nuit et par personne / Maximum 300 € par événement
- Poursuite de voyage ou rapatriement au domicile (D)	(D) Titre de transport * ou véhicule de location catégorie A pour 48h maximum
- Récupération du véhicule (E)	(E) Titre de transport * ou chauffeur
- Rapatriement du véhicule depuis l'étranger (F)	(F) Valeur vénale du véhicule en France métropolitaine, à dire d'expert
- Frais de gardiennage à l'étranger (G)	(G) Maximum 30 jours et maximum 70 € par événement
- Abandon du véhicule à l'étranger (H)	(H) Frais réels
- Assistance défense (uniquement à l'étranger)	
✓ Avance de la caution pénale (I1)	(I1) 7 600 €
✓ Paiement des honoraires d'avocat (I2)	(I2) 750 €
➤ EN OPTION	
- Rapatriement au domicile du véhicule en panne ou accidenté (uniquement en France métropolitaine) (J)	(J) Frais réels

* en avion classe économique ou train 1ère classe

ASSISTANCE AUX PERSONNES	
GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
- Rapatriement ou transport sanitaire (A)	(A) Frais réels
- Rapatriement des personnes accompagnantes (B)	(B) Titre de transport retour *
- Rapatriement des enfants de moins de 15 ans (C)	(C) Titre de transport A/R *
- Visite d'un proche	
✓ Si moins de 10 jours d'hospitalisation (D1)	(D1) Frais d'hôtel 50 € par nuit et par personne / Maximum 300 € par événement
✓ Si plus de 10 jours d'hospitalisation (D2)	(D2) Titre de transport Aller/Retour *+ Frais d'hôtel 46 € par nuit et par personne / Maximum 320 € par événement
- Prolongation de séjour (E)	(E) Frais d'hôtel 46 € par nuit et par personne / Maximum 320 € par événement
- Frais médicaux hors du pays de résidence (F)	(F) 4 500 €
- Envoi de médicaments à l'étranger (G)	(G) Frais d'envoi
- Rapatriement de corps :	
✓ Rapatriement du corps (H1)	(H1) Frais réels
✓ Frais funéraires nécessaires au transport (H2)	(H2) 750 €
- Retour anticipé (I)	(I) Titre de transport retour *
- Chauffeur de remplacement (J)	(J) Titre de transport * ou Chauffeur
- Avance de fonds (uniquement à l'étranger) (K)	(K) 750 €

* en avion classe économique ou train 1ère classe

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital de 9.590.040 € entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

Bénéficiaires

Les personnes, désignées ci-après par le terme « vous », résidant en France métropolitaine ou dans les Principautés d'Andorre ou de Monaco :

- Le conducteur autorisé,
- Toute personne transportée à titre gratuit à bord du véhicule garanti (à l'exclusion des auto-stoppeurs), dans la limite du nombre des places autorisées pour ce véhicule.

Véhicules garantis

Véhicule terrestre à moteur à 2 roues, immatriculé en France métropolitaine, d'une cylindrée supérieure à 50 cm³, en conformité avec la législation française, désigné aux Conditions Particulières du contrat d'assurance.

Les « pocket bikes », les side-cars, les motocyclettes non immatriculées, les remorques tractées par le véhicule ne sont pas pris en charge.

Blessure

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente.

Définition de l'assistance aux personnes

L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de blessure ou décès des bénéficiaires suite à un accident de la route lié à l'usage du véhicule garanti lors d'un déplacement garanti.

Définition de l'assistance aux véhicules

L'assistance aux véhicules comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre suite à l'immobilisation ou à la privation du véhicule garanti, suite à un événement garanti.

Déplacements garantis

Les déplacements privés d'une durée inférieure ou égale à 90 jours consécutifs effectués à bord du véhicule garanti.

Domicile

- ✓ Pour l'assistance aux véhicules : le lieu de garage habituel du véhicule garanti en France métropolitaine ou dans les Principautés d'Andorre ou de Monaco,
- ✓ Pour l'assistance aux personnes : le lieu de résidence principale des Bénéficiaires en France métropolitaine ou dans les Principautés d'Andorre ou de Monaco. En cas de litige, l'adresse fiscale constitue le domicile.

Événements garantis :

- ✓ Pour l'assistance aux véhicules : Panne, accident ou vol du véhicule garanti,
- ✓ Pour l'assistance aux personnes : Blessure ou décès suite à un accident de la route lié à l'usage du véhicule garanti.

Exécution des prestations

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les Bénéficiaires ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

France métropolitaine

France métropolitaine (y compris la Corse)

Franchise d'intervention

Pas de franchise kilométrique.

Immobilisation du véhicule

L'Immobilisation du véhicule commence à partir du moment où celui-ci est déposé chez le garage réparateur le plus proche du lieu de l'incident. La durée de l'Immobilisation sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du Véhicule ou, le cas échéant, à dire d'expert. Elle s'achève à la fin effective des travaux.

Maximum par événement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

Membres de la famille

Par « Membres de la famille », on entend le conjoint, partenaire ou concubin vivant sous le même toit, les ascendants ou descendants jusqu'au second degré, les frères et sœurs, les beaux-frères et belles-sœurs, les gendres et belles-filles ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

Nous organisons

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

Nous prenons en charge

Nous finançons la prestation.

Nullité

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

Territorialité

La France métropolitaine, les Principautés d'Andorre et de Monaco et les pays non rayés figurant sur la carte internationale d'assurance (carte verte).

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSISTANCE AUX VEHICULES

Le véhicule garanti est immobilisé suite à un évènement garanti. Nous intervenons dans les conditions suivantes :

DEPANNAGE / REMORQUAGE

Le véhicule est immobilisé suite à un évènement garanti. Nous organisons et prenons en charge le déplacement du réparateur si le véhicule peut être dépanné sur le lieu de l'évènement, et si nécessaire, le remorquage jusqu'au concessionnaire ou garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Les frais de dépannage ou de remorquage sont pris en charge à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Les dépannages ou les remorquages sur autoroutes, périphériques, voies rapides, peuvent être remboursés, **sous réserve d'un appel téléphonique au Service Assistance dans les 48 heures qui suivent l'évènement et sur présentation de la facture originale acquittée.**

Les frais de réparations du véhicule restent à votre charge.

ENVOI DE PIECES DETACHEES

Les pièces détachées nécessaires à la réparation du véhicule garanti ne sont pas disponibles sur le lieu d'immobilisation du véhicule, nous recherchons et envoyons les pièces nécessaires à sa réparation par le moyen de transport régulier le plus rapide.

Les envois de pièces détachées par notre Service Assistance sont soumis à la réglementation du fret des marchandises.

Notre responsabilité ne saurait être engagée en cas d'indisponibilité ou d'abandon de fabrication des pièces détachées en France Métropolitaine.

Lorsque pour des raisons de rapidité de livraison à l'étranger, les pièces sont acheminées jusqu'à l'aéroport douanier le plus proche du lieu où se trouve le véhicule immobilisé, nous prenons en charge vos frais de transport, à concurrence du prix d'un billet de train aller/retour 1ère classe, pour aller les retirer.

Le coût d'achat des pièces détachées et des éventuels frais de douanes reste à votre charge.

HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

Le véhicule est immobilisé pour une durée inférieure à 48 heures suite à un évènement garanti. Nous organisons et prenons en charge, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, votre hébergement temporaire dans l'attente des réparations du véhicule dans un établissement proche du lieu d'immobilisation.

Les frais de restauration restent à votre charge.

La garantie « Hébergement temporaire » n'est pas cumulable avec la garantie « Poursuite de voyage ou rapatriement au domicile ».

POURSUITE DE VOYAGE OU RAPATRIEMENT AU DOMICILE

Le véhicule est immobilisé suite à un événement garanti et n'est pas réparable sous 48 heures.

Nous organisons et prenons en charge votre transport jusqu'à votre lieu de destination ou à votre domicile, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, dans les limites indiquées au Tableau de Garanties.

Le coût de la poursuite du voyage ne pourra en aucun cas excéder le coût d'un rapatriement au domicile et ne pourra excéder la limite indiquée au Tableau des Garanties.

La garantie « Poursuite de voyage ou rapatriement au domicile » n'est pas cumulable avec la garantie « Hébergement temporaire ».

La mise à disposition d'un véhicule de location de catégorie A ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, en tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location. Les frais de péage et de carburant restent également à votre charge.

RECUPERATION DU VEHICULE

Le véhicule est réparé suite à un événement garanti, ou bien retrouvé en état de marche suite à un vol.

Pour vous permettre d'aller le récupérer, nous mettons à votre disposition ou nous vous remboursons (ou à la personne désignée par vous) un titre de transport aller en train 1ère classe ou d'avion classe économique.

Les frais annexes tels que carburant, hôtel, restauration, péages et stationnements pour le retour du véhicule réparé restent à votre charge.

Si personne n'est en mesure de se déplacer pour aller récupérer le véhicule, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit- en l'état actuel de la réglementation française - 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 votre véhicule a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement 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.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants :

France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande).

Les frais de carburant, de péage restent à votre charge.

RAPATRIEMENT DU VEHICULE DEPUIS L'ETRANGER.

Le véhicule est immobilisé à l'étranger pour une durée supérieure à 3 jours, suite à un événement garanti. Nous organisons et prenons en charge le rapatriement du véhicule jusqu'au garage désigné par vous et proche du domicile.

Ce rapatriement ne peut être effectué que si son coût est inférieur à la valeur vénale du véhicule en France métropolitaine, à dire d'expert, dans l'état où il se trouve au moment de la demande.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards qui pourraient survenir dans le rapatriement du véhicule et qui ne nous seraient pas imputables.

Nous ne répondons pas du vol des objets ou accessoires se trouvant à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule à rapatrier.

Toute détérioration, tout acte de vandalisme, vols d'objets ou d'accessoires survenant pendant l'immobilisation et/ou le transport du véhicule ne peuvent nous être opposés.

En cas de dommages, les constatations devront être effectuées entre le garagiste en charge de réceptionner le véhicule et le transporteur **au moment de la livraison**. Vous devrez impérativement nous des dommages, par lettre recommandée, dans les 3 jours qui suivent la date de livraison du véhicule.

FRAIS DE GARDIENNAGE A L'ETRANGER

Dans l'attente des réparations du véhicule garanti, de son rapatriement ou de son abandon légal s'il est déclaré épave, nous prenons en charge les frais de gardiennage sur le lieu d'immobilisation à l'étranger, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

ABANDON DU VEHICULE A L'ETRANGER

Le véhicule est déclaré épave à l'étranger suite à un événement garanti. Nous effectuons les formalités nécessaires et prenons en charge les frais d'abandon du véhicule, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

ASSISTANCE DEFENSE (uniquement à l'étranger).

Vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération ou de risque d'incarcération suite à un accident de la circulation causé par un véhicule garanti, lors d'un déplacement à l'étranger.

Nous faisons l'avance de la caution pénale exigée par les autorités locales pour garantir votre mise en liberté provisoire et/ou votre comparution en tant que conducteur d'un véhicule garanti impliqué dans un accident, et ce, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.

Nous pouvons également prendre en charge les honoraires d'avocat, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

➤ EN OPTION UNIQUEMENT

RAPATRIEMENT AU DOMICILE DU VEHICULE EN PANNE OU ACCIDENTE (UNIQUEMENT EN FRANCE METROPOLITAINE)

Le véhicule est immobilisé en France métropolitaine suite à un événement garanti.

Sous réserve que le véhicule soit **déplaçable manuellement, c'est-à-dire déplaçable par ses propres roues sans l'aide de matériel particulier**, nous pouvons, à votre demande organiser et prendre en charge le rapatriement du véhicule jusqu'au garage désigné par vous et proche du domicile.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards qui pourraient survenir dans le rapatriement du véhicule et qui ne nous seraient pas imputables.

Nous ne répondons pas du vol des objets ou accessoires se trouvant à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule à rapatrier.

Toute détérioration, tout acte de vandalisme, vols d'objets ou d'accessoires survenant pendant l'immobilisation et/ou le transport du véhicule ne peuvent nous être opposés.

En cas de dommages, les constatations devront être effectuées entre le garagiste en charge de réceptionner le véhicule et le transporteur **au moment de la livraison**. Vous devrez impérativement nous des dommages, par lettre recommandée, dans les 3 jours qui suivent la date de livraison du véhicule.

ARTICLE 3 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les tricycles et quadricycles, les véhicules à 4 roues,
- ◆ Les matériels et véhicules utilitaires de plus de 3,5 tonnes,
- ◆ Les véhicules affectés au transport de personnes ou de marchandises à titre onéreux,
- ◆ Les véhicules transportant des marchandises inflammables ou explosives, si les règlements prévus pour ce genre d'activité n'ont pas été respectés,
- ◆ Les événements survenant sur un véhicule non garanti,
- ◆ Les frais nécessités pour le sauvetage des marchandises transportées dans le véhicule garanti,
- ◆ Les suites de dommages aux véhicules lors de transports maritimes,
- ◆ L'envoi de pièces détachées non disponibles chez les grossistes et concessionnaires de marque installés en France ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur,
- ◆ Les pièces détachées, les frais de réparations,
- ◆ Les frais de douane, de péage, de stationnement, de carburant, d'assurance, de restauration, d'hôtel sauf ceux précisés dans le texte de garanties,
- ◆ Les amendes,
- ◆ Les conséquences d'une panne mécanique affectant un véhicule dont les réparations qualifiées d'obligatoires par le contrôle technique n'ont pas été faites, ou dont le défaut d'entretien est manifeste, ou qui est atteint d'une défaillance mécanique connue au moment du départ,
- ◆ Les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle ou de révision
- ◆ La perte, le vol ou le bris de clefs,
- ◆ Les vols de bagages, matériels, marchandises, et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- ◆ Les dommages résultant de la participation en tant que concurrent à toute épreuve de compétition motorisée ou non (course, rallye...),
- ◆ Les dommages qui sont la conséquence d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- ◆ Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'émeutes, d'actes de terrorisme, de grèves, de pirateries, d'explosions d'engins et d'effets nucléaires ou radioactifs, d'événements climatiques tels que tempêtes, ouragans, inondations.

ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSISTANCE AUX PERSONNES

Vous êtes blessé ou vous décédez suite à un événement garanti. Nous intervenons dans les conditions suivantes :

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Vous êtes blessé suite à un événement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

Seules les exigences d’ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d’hospitalisation.

La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

Lors de votre rapatriement, et sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d’un accompagnant à vos côtés.

Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne l’annulation de la garantie d’assistance aux personnes.

RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Vous êtes rapatrié médicalement, ou vous décédez lors d’un déplacement garanti.

Nous organisons et prenons en charge, s’ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des autres Bénéficiaires vous accompagnant lors de la survenance de l’événement, en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique.

RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Si vous êtes blessé et que personne n’est en mesure de s’occuper de vos enfants de moins de 15 ans assurés vous accompagnant lors de la survenance de l’événement, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique, d’une personne de votre choix ou d’une de nos hôtesses pour les ramener jusqu’à votre domicile ou celui d’un membre de votre famille.

VISITE D’UN PROCHE

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical.

Nous organisons et prenons en charge la venue d’un proche à votre chevet, dans les limites indiquées au Tableau de Garanties, en fonction de la durée d’hospitalisation.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge du Bénéficiaire/Assuré.

Cette garantie n’est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes ».

PROLONGATION DE SEJOUR

Vous êtes hospitalisé suite à un événement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des autres Bénéficiaires vous accompagnant pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de ces personnes.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».

FRAIS MEDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)

Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'un accident survenu hors de votre pays de domicile.

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que le Bénéficiaire/Assuré soit jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),

EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)

Nous pouvons, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation que vous devez engager hors de votre pays de domicile, aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat dans votre pays de domicile.
- les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE.
- vous ou toute personne autorisée par vous doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par MUTUAIDE ASSISTANCE lors de la mise en œuvre de la présente prestation :

- à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par MUTUAIDE ASSISTANCE,
- à effectuer à MUTUAIDE ASSISTANCE les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à notre charge, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation "frais médicaux", les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Vous devrez nous fournir l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droits une lettre d'engagement vous engageant à effectuer les démarches auprès des organismes sociaux et nous rembourser les sommes perçues.

A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, vous ne pourrez en aucun cas vous prévaloir de la prestation « frais médicaux » et devrez rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par MUTUAIDE ASSISTANCE, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par vous.

ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Lors d'un déplacement hors de votre pays de résidence, vous êtes privé de médicaments indispensables à votre santé, à la suite d'un accident avec le véhicule garanti. Nous prenons en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de votre part les coordonnées de votre médecin traitant).

Nous prenons en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises.

Les frais de douane ainsi que le coût d'achat des médicaments restent à votre charge.

RAPATRIEMENT DE CORPS

Vous décédez lors d'un déplacement garanti, suite à un événement garanti. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre pays de résidence.

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- ✓ Les frais de transport du corps,
- ✓ Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- ✓ Les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement) à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

RETOUR ANTICIPE

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, sur la base d'un billet en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique.

Nous intervenons en cas de :

- hospitalisation ou décès d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel.
- sinistre grave affectant votre résidence principale dans votre pays de résidence.

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Vous êtes blessé lors d'un déplacement garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et vous ne pouvez plus conduire votre véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit- en l'état actuel de la réglementation française - 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 votre véhicule a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement 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 véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants :

France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande).

Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant à votre charge.

AVANCE DE FONDS (uniquement à l'étranger)

Lors d'un déplacement garanti, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels (passeports, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés.

Sur simple appel vers notre service, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...)

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques.

Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, contre une reconnaissance de dette remis à MUTUAIDE ASSISTANCE

Cette avance est remboursable à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

A défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.

ARTICLE 5 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- ◆ Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de résidence,
- ◆ L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- ◆ Toute mutilation volontaire du Bénéficiaire/Assuré,
- ◆ Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le Bénéficiaire/Assuré de poursuivre son voyage,
- ◆ Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36^{ème} semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,
- ◆ Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- ◆ Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage,
- ◆ Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- ◆ Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.
- ◆ Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine.
- ◆ Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,
- ◆ Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- ◆ Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant
- ◆ Les hospitalisations prévues.

ARTICLE 6 - LES EXCLUSIONS GENERALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage 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 indemnisation,
- ◆ Les dommages provoqués intentionnellement par le Bénéficiaire/Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- ◆ Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- ◆ L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- ◆ L'état d'imprégnation alcoolique,
- ◆ La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- ◆ La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- ◆ La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- ◆ Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- ◆ Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- ◆ Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,

- ◆ L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- ◆ Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- ◆ L'utilisation par le Bénéficiaire/Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- ◆ L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- ◆ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire/Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- ◆ Le suicide et la tentative de suicide,
- ◆ Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles,
- ◆ La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- ◆ La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences.

ARTICLE 7 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Seul l'appel téléphonique du Bénéficiaire/Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander au Bénéficiaire/Assuré de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

Le Bénéficiaire/Assuré doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.

Les interventions que MUTUAIDE ASSISTANCE est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge le transport d'un Bénéficiaire/Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

MUTUAIDE ASSISTANCE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition du Bénéficiaire/Assuré en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

MUTUAIDE ASSISTANCE ne prend en charge que les frais complémentaires à ceux que le bénéficiaire aurait dû normalement engager pour son retour, tels que billets de train, d'autocar, d'avion, de bateau, frais de traversée maritime, péages divers, carburants.

Tout bénéficiaire nous subroge à concurrence des sommes prises en charge, dans ses droits et obligations contre tout tiers responsable.

Notre responsabilité ne peut en aucun cas être engagée pour 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.

ARTICLE 8 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au Bénéficiaire/Assuré ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE
Service Gestion des Sinistres
8-14, Avenue des Frères Lumière
94368 BRY SUR MARNE CEDEX**

ARTICLE 9 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des garanties d'assistance de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.45.16.64.83 ou en écrivant à auto@mutuaide.fr

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :

**MUTUAIDE
SERVICE QUALITE CLIENTS
8/14 AVENUE DES FRERES LUMIERE
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX**

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si le désaccord persiste, vous pouvez recourir à la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées figurent sur les courriers de réponse à votre réclamation ou sur notre site internet.

ARTICLE 10 – INFORMATIQUE ET LIBERTES :

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services de MUTUAIDE ASSISTANCE pourront être enregistrées à des fins probatoires.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales.

Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne de MUTUAIDE ASSISTANCE ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la prestation, la gestion et l'exécution du contrat dans la limite de leurs attributions respectives.

MUTUAIDE ASSISTANCE s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles (et de façon générale l'ensemble des données) et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau ainsi que contre toute forme de traitement illicite. Elle s'engage à faire prendre les mêmes engagements pour ses sous-traitants.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification et d'opposition sur ses données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Liberté - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE Cedex.

ARTICLE 11 – SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE 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. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

ARTICLE 12 – PRESCRIPTION

En vertu des articles L114-1 et L 114-2 du Code des Assurances, toute action découlant du présent contrat est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

ARTICLE 13 – REGLEMENT DES LITIGES

Tout litige se rapportant au présent contrat et qui n'a pas pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties aura porté devant la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L114-1 et L 114-2 du Code des Assurances.

ARTICLE 14 – FAUSSES DECLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 ;
- Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

ARTICLE 15 – AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.