

NOTICE D'INFORMATION

NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT D'ASSISTANCE DÉPANNAGE N°5693 et 5694**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 : 01.45.16.85.00**
(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- **par téléphone de l'étranger : 33.1.45.16.85.00 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international**
(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- **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,
- Le certificat d'immatriculation du véhicule
- 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 DÉPANNAGE		
GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND	NOMBRE D'INTERVENTION PAR AN
- Dépannage / Remorquage (A)	Frais réels (A)	2
- Hébergement temporaire (B) Ou	125 € par nuit et par personne (B)	
- Rapatriement au domicile (C) Ou	Titre de transport Aller* ou véhicule de location (C)	
- Poursuite de voyage (D)	Titre de transport Aller* ou véhicule de location (D)	

* en avion classe économique ou train 1ère classe

PREAMBULE

La présente Notice d'information constitue les Conditions Générales des contrats d'assistance N°5693 et 5694 :

- souscrit par EUROMASTER France, Société en Nom Collectif au capital de 449 031,63 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grenoble sous le numéro 392527404, dont le siège social est situé 180, avenue de l'Europe 38330 MONTBONNOT SAINT MARTIN, ci-après « EUROMASTER »,
- auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE, Société au capital social de 12.558.240 € entièrement versé, ayant son siège social 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne- Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR31 3 974 086 000 19,
- par l'intermédiaire de VERSPIEREN, Société Anonyme à Conseil d'administration au capital social de 1 000 000 euros, immatriculé au Registre du commerce et des sociétés de Lille sous le numéro 321 502 049 - Siège social : 1, avenue François Mitterrand - 59 290 WASQUEHAL France, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 001 542

pour le compte des clients d'EUROMASTER France ayant achetés et fait monter des pneumatiques en centre EUROMASTER et ayant adhéré au présent contrat.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION**Nous, l'Assisteur**

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

Société d'assurance spécialisée dans l'assistance et le rapatriement de personnes, partenaire d'EUROMASTER pour la couverture et la mise en œuvre des prestations « ASSISTANCE DÉPANNAGE »

Assuré

- La personne physique ayant acheté auprès d'un Centre EUROMASTER ou sur le site internet www.euromaster.fr, un pneumatique assorti de la garantie « ASSISTANCE DÉPANNAGE » et déclaré comme assuré par EUROMASTER auprès de l'Assisteur,
- Son conjoint(e), de droit ou de fait,
- Toute personne transportée à titre gratuit à bord du véhicule garanti **dans la limite du nombre de places autorisées par le constructeur (à l'exclusion des auto-stoppeurs).**

Définition de l'assistance Dépannage

La garantie « ASSISTANCE DEPANNAGE» couvre l'assistance dépannage crevaison pendant 2 ans à compter de la date du montage du pneumatique garanti, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 en moins d'1 (une) heure, en cas d'Immobilisation du Véhicule consécutive à un événement garanti survenu dans la zone de Territorialité définie ci-dessous, sans franchise kilométrique, et suivant les conditions et modalités décrites à l'article 3 du présent contrat.

Déplacements garantis

Les déplacements d'une durée inférieure ou égale à 90 jours consécutifs effectués avec le pneumatique garanti.

Domicile

Le lieu de résidence principale de l'Assuré en France métropolitaine désignée au contrat d'assistance. En cas de litige, l'adresse fiscale constitue le domicile.

Durée des garanties

Les garanties prennent effet à compter de la date de montage du pneumatique garanti sur le véhicule dans un Centre EUROMASTER et pour une durée ferme de 24 mois.

Etranger :

Tout pays en dehors du pays du Domicile de l'Assuré **sous réserve qu'il relève de la zone de Territorialité définie ci-après.**

EUROMASTER

L'ensemble des Centres de service Euromaster France actuels ou futurs, intégrés ou franchisés (dont la liste est disponible sur simple demande ou sur www.euromaster.fr) qui propose la garantie « ASSISTANCE DEPANNAGE ».

Evénements garantis

- ✓ Crevaison : c'est-à-dire dégonflement ou éclatement du Pneumatique garanti rendant dangereuse ou impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité, y compris hernie du Pneumatique garanti, éclatement, vol ou vandalisme du Pneumatique garanti, sous réserve des exclusions de garantie,
- ✓ Le contact avec le trottoir ou avec un objet quelconque provoquant une hernie rendant le Pneumatique garanti inutilisable et sous réserve des exclusions de garantie,
- ✓ Le vol ou vandalisme du Pneumatique garanti.

Exécution des prestations

Les prestations garanties par le présent contrat ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par l'Assuré ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

Force Majeure : événement imprévisible et irrésistible qui est d'origine extérieure au débiteur de l'obligation selon les conditions définies à l'article 1218 du code civil.

Immobilisation du véhicule

L'Immobilisation du Véhicule commence à partir du moment où celui-ci est déposé chez le Centre EUROMASTER le plus proche du lieu où s'est produit l'Evènement garanti. 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.

Nous organisons

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation d'assistance définie au présent contrat.

Nous prenons en charge

Nous finançons la prestation définie au présent contrat.

Nullité

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

Pneumatique garanti

Pneumatique tourisme, SUV 4x4 route et véhicule utilitaire léger (camionnette), jusqu'à 23 pouces, toute marque pour automobile, homologué pour un usage routier, acheté neuf sur le site Internet www.euromaster.fr ou dans un Centre Euromaster, et monté sur un Véhicule de tourisme de moins de 3,5 tonnes par un Centre Euromaster, à l'exclusion des pneumatiques listés à l'article 2 ci-après.

Le Véhicule sur lequel est monté le Pneumatique garanti est soumis à l'obligation d'assurance.

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).

Véhicules

Désigne le Véhicule Particulier (VP) terrestre à moteur à quatre roues, de tourisme y compris les « SUV/4X4 route » et véhicule utilitaire léger (camionnette), d'un poids total autorisé en charge inférieur à 3500kg, immatriculé en France et appartenant à l'Assuré ou à son conjoint de droit ou de fait, sur lequel le Pneumatique garanti a été monté par un Centre EUROMASTER.

ARTICLE 2 – OBJET DE LA GARANTIE « ASSISTANCE DÉPANNAGE »

La garantie « ASSISTANCE DEPANNAGE» est ouverte uniquement aux Assurés et Pneumatiques garantis définis ci-avant, à l'exclusion :

- des pneumatiques SUV/4X4 tout-terrain,
- des pneumatiques pour les véhicules de collection (pneumatique rétro) et/ou de compétition,
- des pneumatiques destinés aux remorques, caravanes et autres attaches de véhicule,
- des pneumatiques de remplacement usagés,
- des pneumatiques à flanc renforcés pour roulage à plat (Run Flat, PAX Michelin, ...).

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE DÉPANNAGE

Le véhicule doté des Pneumatiques garantis est immobilisé suite à un Evènement garanti.

Nous intervenons dans les conditions suivantes :

DEPANNAGE / REMORQUAGE

Le Véhicule est immobilisé suite à un Evènement garanti.

Nous organisons et prenons en charge :

- le déplacement du réparateur si le Véhicule peut être dépanné sur le lieu de l'Evènement garanti, notamment si la roue de secours peut être fournie par l'Assuré,
- ou si nécessaire, le remorquage jusqu'au Centre EUROMASTER le plus proche,
- Si le remorquage vers un Centre EUROMASTER est impossible (notamment pendant les heures de fermeture) : nous organisons et prenons en charge votre remorquage jusqu'au garage le plus proche, puis la relivraison vers le Centre EUROMASTER le plus proche lorsque ce dernier sera ouvert.

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'Evènement garanti et sur présentation de la facture originale acquittée.**

Les frais de réparations du Véhicule restent à votre charge.

L'intervention est réalisée dans les plus brefs délais, soit 1 (une) heure maximum après l'appel de l'Assuré (sauf conditions exceptionnelles susceptibles d'entraver la libre circulation des véhicules : grèves (poids lourds, transport en commun...), événements climatiques (inondations, verglas, chute de neige...), périodes de grands départs déterminés comme tels par Bison Futé).

Sauf conditions exceptionnelles décrites ci-dessus et sur réclamation de l'Assuré, si le dépanneur ne s'est pas présenté sur le lieu d'immobilisation dans les 60 (soixante) minutes suivant l'appel, Euromaster (par l'intermédiaire de son Assisteuse partenaire) adressera à l'Assuré un avoir d'une valeur de 30 (trente) euros TTC.

HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

Le Véhicule est immobilisé pour une durée supérieure à 24 heures, suite à un Evénement 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 Pneumatique garanti 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 les garanties « rapatriement au domicile » et « poursuite de voyage ».

RAPATRIEMENT AU DOMICILE

Le Véhicule est immobilisé pour une durée supérieure à 24 heures, suite à un Evénement garanti.

Nous organisons et prenons en charge votre retour à votre domicile, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe, d'avion classe économique, d'un véhicule de location (catégorie équivalente au Véhicule **dans la limite de SDMR***) ou d'un taxi.

* codification des véhicules de location selon le code ACRISS

La garantie « rapatriement au domicile » n'est pas cumulable avec la garantie « hébergement temporaire », et « poursuite de voyage ».

POUSUITE DE VOYAGE

Le Véhicule est immobilisé pour une durée supérieure à 24 heures, suite à un Evénement garanti.

Nous organisons et prenons en charge votre transport jusqu'à votre lieu de destination, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe, d'avion classe tourisme, d'un véhicule de location (catégorie équivalente au Véhicule **dans la limite de SDMR***) ou d'un taxi.

* codification des véhicules de location selon le code ACRISS

Le coût de la poursuite du voyage ne peut en aucun cas excéder le coût du retour au domicile et ne peut excéder le montant indiqué au Tableau des Garanties.

La garantie « poursuite de voyage » n'est pas cumulable avec les garanties « hébergement temporaire », et « rapatriement au domicile ».

ARTICLE 4 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE DÉPANNAGE

La garantie « ASSISTANCE DEPANNAGE » ne couvre pas les dommages liés au(x) Pneumatique(s) garanti(s) résultant du feu, des hydrocarbures, d'une monte non conforme ni d'un montage ou démontage mal effectué (hors Centre EUROMASTER).

Les Pneumatiques garantis utilisés dans des conditions impropres ou abusives (compétitions, utilisations spéciales, tout-terrain par exemple) sont exclus du champ d'application de la garantie ASSISTANCE DEPANNAGE.

La garantie « ASSISTANCE DEPANNAGE » ne couvre aucun frais pour privation d'usage du Véhicule, inconvénients et dommages directs ou indirects aux choses ou aux personnes.

Sont exclus et ne pourront donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- l'accident, l'incendie, l'effraction ou sa tentative ;
- les frais de carburant, d'assurances et de péages dans le cadre de la mise à disposition d'un véhicule de location ;
- les conséquences de l'Immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ;
- les frais de réparations des Véhicules, les pièces détachées ;
- les objets et effets personnels laissés dans ou/et sur le Véhicule ;
- les frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance ;
- les remorques à bateau, les remorques de transport de Véhicule, les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages ;
- les voitures immatriculées conduites sans permis ;
- les Véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel que auto-école, ambulance, taxi, véhicule funéraire ;
- les Véhicules destinés au transport de marchandises et animaux ;
- les marchandises et animaux transportés ;
- les véhicules transportant des marchandises inflammables ou explosives, si les règlements prévus pour ce genre d'activité n'ont pas été respectés ;
- les matériels et véhicules utilitaires de plus de 3,5 tonnes.

Outre les exclusions légales et outre les éventuelles exclusions précitées, sont exclus :

- les frais courants tels que repas ou boissons que l'Assuré aurait normalement supportés pendant son déplacement garanti;
- les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le trajet de l'Assuré ;
- le coût des communications téléphoniques, excepté celles réalisées dans le cadre de la mise en place des garanties d'assistance de ce contrat.

ARTICLE 5 - LES EXCLUSIONS GENERALES

De plus, ne pourront donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit toutes conséquences :

- de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de la part de l'Assuré ;
- de la participation de l'Assuré en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à un titre non-amateur ;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive ;
- de la pratique de tout sport à titre professionnel ;
- d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- la guerre civile ou étrangère déclarée ou non ;
- la mobilisation générale ;
- toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ;
- tout acte de sabotage ou de terrorisme ;

- tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire ;
- toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ;
- les catastrophes naturelles ;
- les conséquences de l'action des forces de la nature ;
- les épidémies, tout risque infectieux ou chimique ;
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental ;
- tous les cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence des tribunaux français ;
- 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 frais engagés après l'expiration de la garantie.

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 6 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Seul l'appel téléphonique de l'Assuré au moment de l'Événement garanti 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 le présent contrat.

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

L'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.

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

ARTICLE 7 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements à l'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 8 – PRISE D'EFFET – DUREE ET RENONCIATION

Les garanties prennent effet à compter du montage du Pneumatique garanti sur le Véhicule de l'Assuré par un Centre EUROMASTER et sous réserve du paiement de la prime correspondante.

Les garanties sont valables pour une durée de 24 mois, sans renouvellement possible.

En cas d'adhésion à distance, et conformément à l'article L.112-9 du Code des Assurances, l'Adhérent dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de souscription du contrat pour se rétracter. Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, l'Adhérent ne peut plus exercer ce droit de renonciation. En cas de renonciation, l'Adhérent ne peut être tenu qu'au paiement de la partie de prime correspondante à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation. L'Assisteur est tenu de rembourser à l'Adhérent le solde au plus tard dans les trente jours suivant la date de résiliation.

Pour renoncer à l'adhésion, une lettre recommandée, avec accusé de réception doit être adressée à : VERSPIEREN – DPAS – ASSISTANCE DEPANNAGE – 1, avenue François Mitterrand 59290 Wasquehal selon modèle ci-après : "Je soussigné(e).....déclare renoncer expressément à mon adhésion à la garantie ASSISTANCE DEPANNAGE, effectuée en date du J'ai bien noté que la garantie de mon contrat prend fin à compter de la date d'envoi de la présente lettre. Fait à, le.....".

ARTICLE 8 – - RESILIATION - CESSATION DES GARANTIES

Les garanties d'assistance en option peuvent être résiliées :

- Par Vous :
 - en cas de disparition de circonstances aggravantes mentionnées dans la police, si l'Assisteur refuse de réduire la prime en conséquence (article L 113-4 du Code des assurances),
 - en cas de résiliation, par l'Assisteur, d'un autre contrat après sinistre (article R 113-10 du Code des assurances),
 - en cas de modification par l'Assisteur des tarifs applicables aux risques garantis par le présent Contrat (préavis de résiliation d'un mois).

- Par Nous :

- en cas de non-paiement des primes par l'Adhérent (article L 113-3 du Code des assurances),
 - en cas d'aggravation des risques (article L 113-4 du Code des assurances),
 - en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques à la souscription ou en cours de contrat (article L 113-9 du Code des assurances),
 - après sinistre, l'Adhérent ayant alors le droit de résilier les autres contrats souscrits par lui auprès de l'Assisteur, dans le délai d'un mois à compter de la notification de cette résiliation à l'Adhérent (article R 113-10 du Code des assurances).
- De plein droit :
- En cas de retrait total de l'agrément de l'Assisteur conformément et dans les conditions définies à article L 326-12 du Code des assurances,
 - En cas de résiliation du contrat souscrit auprès de l'Assisteur par Euromaster France, quelle qu'en soit la cause et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non-reconduction dudit contrat entraîne la cessation des garanties pour vous à l'échéance annuelle qui suit la date de ladite résiliation. Les prestations accordées avant la résiliation de votre contrat s'effectueront jusqu'à leur terme.
 - En cas d'aliénation ou de destruction totale du Pneumatique garanti n'entraînant pas la mise en jeu des garanties

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 **01.45.16.85.00** 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 saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à:

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

ARTICLE 10– COLLECTE DE DONNEES

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assisteur, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assisteur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises à EUROMASTER, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que les services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assisteur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assisteur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assisteur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.

- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assisteuse établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assisteuse :

- par mail : à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr
- ou
- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 Avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

ARTICLE 11 – SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution du contrat sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou cette institution.

ARTICLE 12 – PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assisteuse en a eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assisteuse a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;

- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (adressée par l'Assisteur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assisteur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

ARTICLE 13– REGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre l'Assisteur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile de l'Assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 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 du Code des Assurances;**
- **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) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.