

**NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT D'ASSISTANCE REF. 3792
AUX VEHICULES ET AUX PERSONNES**

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 :

MUTUAIDE ASSISTANCE
8-14, avenue des Frères Lumière
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

- **par téléphone de France** : 01.45.16.63.37
- **par téléphone de l'étranger** : 33.1.45.16.63.37 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 :

- La référence de votre numéro de contrat d'assistance N°3792,
- La référence de votre contrat d'assurance automobile,
- 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 |
| - Aide au constat amiable (A) | Renseignements par téléphone (A) |
| - Dépannage / Remorquage | |
| ✓ Dépannage/remorquage (B1) | 1 000 € (B1) |
| ✓ Taxi de liaison (B2) | 80 € (B2) |
| - Véhicule de remplacement (C) | Catégorie au plus équivalente - Jusqu'à catégorie D (C) |
| ✓ En cas de panne, crevaison, erreur de carburant, perte de clefs, bris de clefs ou vol de clefs (C1) | 8 jours (C1) |
| ✓ En cas d'accident, tentative de vol (C2) | 15 jours (C2) |
| ✓ En cas de vol (C3) | 30 jours (C3) |
| - Envoi de pièces détachées (D) | Frais d'envoi (D) |
| - Hébergement temporaire (E) | 120 € par nuit et par personne / Maximum 5 nuits / Mais uniquement 1 nuit pour l'événement car-jacking (E) |
| - Poursuite de voyage ou Rapatriement au domicile | |
| ✓ Soit Taxi (F1) | 50 km (F1) |
| ✓ Soit Train (F2) | Billet Aller en train 1 ^{ère} classe / jusqu'à 6h de train (F2) |
| ✓ Soit Avion de ligne (F3) | Classe économique / si le trajet dépasse 6h de train (F3) |
| ✓ Véhicule de location de catégorie équivalente (F4) | 2 jours (F4) |
| - Récupération du véhicule (G) | Billet Aller en train 1 ^{ère} classe + Frais de taxi au départ et à l'arrivée pour un maximum de 120 € (G) |
| - Frais de gardiennage (uniquement à l'étranger) (H) | 300 € par événement (H) |
| - Rapatriement du véhicule (uniquement à l'étranger) (I) | 1 000 € par événement (I) |
| - Abandon du véhicule à l'étranger (J) | Valeur vénale du véhicule en France métropolitaine, à dire d'expert (J) |

ASSISTANCE AUX PERSONNES EN DEPLACEMENT

GARANTIES D'ASSISTANCE

- **Rapatriement ou transport sanitaire (a)**
- **Rapatriement des personnes accompagnantes (b)**
- **Visite d'un proche (c)**
- **Frais médicaux hors du pays de résidence (d)**
 - ✓ Franchise (d1)
 - ✓ Soins dentaires (d2)
- **Envoi de médicaments à l'étranger (e)**
- **Rapatriement de corps :**
 - ✓ Rapatriement du corps (f1)
 - ✓ Frais funéraire nécessaire au transport (f2)
 - ✓ Rapatriement d'un accompagnant bénéficiaire (f3)
- **Formalités décès (g)**
- **Chauffeur de remplacement (uniquement en France) (h)**
- **Assistance juridique à l'étranger**
 - ✓ Avance de la caution pénale (i1)
 - ✓ Paiement des honoraires d'avocat (i2)
- **Soutien psychologique (j)**
- **Information santé (k)**

PLAFOND

- Frais réels (a)
- Billet de retour * + frais de taxi (b)
- Titre de transport Aller/Retour * +
- Frais d'hôtel 120 € par nuit / Max 5 nuits (c)
- 15 000€ par personne et par événement (d)
- 30 € (d1)
- 160 € (d2)
- Frais d'envoi (e)
- Frais réels (f1)
- 2 000 € (f2)
- Billet de retour * + frais de taxi (f3)
- Billet Aller / Retour +
- Frais d'hôtel 300 € par nuit / Max 5 nuits (g)
- Billet ou Chauffeur (h)
- 15 000 € (i1)
- 3 000 € (i2)
- 3 entretiens par événement (j)
- Frais réels (k)

* en train 1^{ère} classe ou avion de ligne classe économique

ARTICLE 1 - DEFINITIONS ET CHAMPS 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.

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.

Définition de l'assistance aux personnes :

L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas d'accident corporel ou décès d'un bénéficiaire lors d'un déplacement avec le véhicule garanti.

Véhicule garanti :

Le véhicule désigné au contrat d'assurance.

Le véhicule devra être :

- Homologué pour circuler en France métropolitaine,
- En conformité avec la législation française,
- Immatriculé en France métropolitaine

Bénéficiaires :

Les personnes suivantes, désignées ci-après par le terme « vous » :

- Toute personne physique ou conducteur autorisé résidant en France métropolitaine, titulaire d'un contrat d'assurance automobile haut de gamme assuré auprès de Mascotte Assurances. Cette personne doit être âgée de plus de 30 ans et être titulaire du permis de conduire depuis plus de 4 ans.
- Toute personne domiciliée en France métropolitaine, ayant pris place à titre gratuit (à l'exclusion des autostoppeurs) dans le Véhicule garanti, dans la limite du nombre de places mentionnées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule garanti.

Accident corporel :

Toute atteinte corporelle soudaine, non intentionnelle, provenant d'un événement imprévisible et constituant la cause du dommage.

Domicile :

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

Territorialité :

Les pays non rayés figurant sur la carte internationale d'assurance (carte verte).

Déplacements garantis :

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

Franchise d'intervention :

Les prestations d'assistance au Véhicule garanti ainsi que les prestations d'assistance aux personnes sont accordées pour tout déplacement sans franchise kilométrique.

Evénements garantis :

- Pour l'Assistance aux véhicules garantis :
 - Accident de la Circulation
 - Panne
 - Crevaison
 - Panne ou erreur de carburant, insuffisance ou gel de carburant
 - Perte, bris ou vol de clefs, vol ou tentative vol, uniquement pour la garantie « Véhicule de remplacement »
 - Car-jacking, uniquement pour les garanties « Soutien psychologique », « Hébergement temporaire » et « Poursuite de voyage ou retour au domicile »
- Pour l'Assistance aux personnes :
 - Accident corporel survenu lors d'un déplacement avec le Véhicule garanti.
 - Décès survenu lors d'un déplacement avec le Véhicule garanti.

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 / Proche :

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.

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/Assurés ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX VEHICULES

Le Véhicule garanti est immobilisé suite à un événement garanti. Nous intervenons dans les conditions suivantes :

AIDE AU CONSTAT AMIABLE

En cas d'accident avec un autre véhicule, il est nécessaire de remplir un constat amiable. En effet, les éléments indiqués sur un constat signé par les deux parties permettent de déterminer les parts de responsabilité de chacun.

Sur simple appel téléphonique depuis le lieu d'accident, nous vous accompagnons et vous guidons dans la rédaction du constat amiable. Les renseignements seront communiqués par téléphone, aucune confirmation écrite ne pourra être adressée. Selon les cas, nous pourrions vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre. **En aucun cas, nous nous substituons à vous pour la rédaction du constat et nous ne pourrions être tenus pour responsables de l'interprétation ni de l'utilisation des informations communiquées.**

Nous ne pouvons pas intervenir non plus dans la poursuite des actions ou des démarches entreprises à partir des renseignements ou informations que nous vous aurons communiquées.

DEPANNAGE / REMORQUAGE

Le véhicule est immobilisé suite à un événement garanti. Nous organisons et prenons en charge le déplacement du réparateur si le véhicule peut être dépanné sur le lieu de l'événement, 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'événement et sur présentation de la facture originale acquittée.**

Suite au remorquage, nous organisons et prenons en charge si besoin, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, un taxi de liaison pour effectuer toute jonction entre le lieu d'événement ou le garage et le domicile, l'agence de location de véhicule, l'hôtel, la gare ou l'aéroport.

Les frais de réparations du véhicule restent à votre charge.

VEHICULE DE REMPLACEMENT

Le véhicule est immobilisé pour une durée supérieure à 24 heures.

Selon les événements garantis, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement de catégorie équivalente, jusqu'à catégorie D, kilométrage illimité, à hauteur du plafond indiqué au Tableau des Garanties.

Le véhicule de remplacement doit être pris et restitué par le chauffeur dans la même station.

La mise à disposition 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.

En cas de dépassement des délais de location accordés par notre Service Assistance, la facture de location restera à votre charge.

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

L'âge minimum requis pour bénéficier de cette garantie est de 30 ans révolu. Vous devez également posséder un permis de conduire depuis plus de 4 ans.

La garantie « véhicule de remplacement » n'est pas mise en œuvre lorsque le véhicule garanti peut être dépanné sur place.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Hébergement temporaire » et « Poursuite de voyage ou retour au domicile ».

ENVOI DE PIÈCES DÉTACHÉES

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, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

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 suite à un événement garanti à plus de 50 km de votre domicile. La remise en état du véhicule nécessite un temps de main d'œuvre supérieur à 4 heures selon le barème du constructeur, et le véhicule n'est pas réparable le jour même de l'immobilisation.

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 les garanties « Poursuite de voyage ou retour au domicile » et « Véhicule de remplacement »

POUSUITE DE VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE

Le véhicule est immobilisé suite à un événement garanti.

La remise en état du véhicule nécessite un temps de main d'œuvre supérieur à 4 heures selon le barème du constructeur, et le véhicule n'est pas réparable le jour même de l'immobilisation.

Nous organisons et prenons en charge votre transport jusqu'à votre lieu de destination ou votre lieu de domicile, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base suivante :

- Soit un taxi sur une distance de 50 km maximum,
- Soit un billet de train Première Classe si le trajet dépasse 50 km,
- Soit un billet d'avion en Classe Économique si le trajet dépasse 6 heures de train,
- Soit un véhicule de location de catégorie équivalente pendant 2 jours.

Pour l'événement car-jacking, nous prenons uniquement en charge un billet de train Première Classe ou un avion classe économique, ainsi que les frais de taxi au départ et à l'arrivée.

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

La garantie « Poursuite de voyage ou retour au domicile » n'est pas cumulable avec les garanties « Hébergement temporaire » et « Véhicule de remplacement ».

RECUPERATION DU VEHICULE

Le véhicule est réparé suite à un événement garanti.

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 ainsi que les taxis d'acheminement au départ et à l'arrivée dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

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

FRAIS DE GARDIENNAGE (uniquement à l'étranger)

Dans l'attente des réparations du véhicule garanti à l'étranger, 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 concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

RAPATRIEMENT DU VEHICULE (uniquement à l'étranger)

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, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

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.

Si une remorque garantie est attelée au véhicule immobilisé, elle sera rapatriée avec le véhicule tracteur, sous réserve toutefois que les frais de son rapatriement n'excèdent pas sa propre valeur à dire d'expert.

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 avertir des dommages, par lettre recommandée, dans les 3 jours qui suivent la date de livraison du véhicule.

ABANDON DU VEHICULE A L'ETRANGER

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

ARTICLE 3 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les deux roues, tricycles et quadricycles,
- 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 matériels et véhicules utilitaires de plus de 3,5 tonnes,
- Les événements survenant sur un véhicule non garanti,
- Les frais nécessités pour le sauvetage des marchandises transportées dans le véhicule garanti,
- Les frais de carburant, d'assurances et de péages dans le cadre de la mise à disposition d'un véhicule de location.
- 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 métropolitaine 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, de restauration,
- 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
- Les frais et interventions consécutifs à une panne de batterie,
- 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 EN DEPLACEMENT

Vous êtes blessé ou vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous intervenons dans les conditions suivantes :

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE :

Vous êtes blessé lors d'un déplacement 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 membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée vous accompagnant lors de la survenance de l'événement.

VISITE D'UN PROCHE :

Suite à un événement garanti, vous êtes hospitalisé sur place pour une durée supérieure à 5 jours sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour d'un membre de votre famille, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il reste auprès de vous. Notre prise en charge pour son hébergement se fait à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

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 ».

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, déduction faite d'une franchise dont le montant est indiqué au Tableau des Garanties, et 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'une maladie ou 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, et ceci par Bénéficiaire/Assuré, par événement et par an.

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),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise).

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 garanti hors de votre pays de résidence, vous êtes privé de médicaments indispensables à votre santé, suite à 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. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques en France métropolitaine.

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.

Nous organisons et prenons en charge, s'il ne peut rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile d'un membre de votre famille bénéficiaire ou d'une personne assurée vous accompagnant lors de la survenance de l'événement.

FORMALITES DECES

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un proche du défunt s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller/retour ainsi que des frais de séjour (chambre et petit-déjeuner) engagés pour le compte de cette personne à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Tous les autres frais restent à la charge de la famille du Bénéficiaire/Assuré.

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (uniquement en France)

Un Bénéficiaire/Assuré est blessé lors d'un déplacement garanti et ne peut plus conduire son véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à son 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 en France.

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

ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER

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. 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 des honoraires d'avocat, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

Ces avances sont consenties contre un chèque de garantie remis à MUTUAIDE ASSISTANCE et libellé à son ordre. Elles sont remboursables à MUTUAIDE ASSISTANCE dans le mois qui suit la mise à disposition des fonds.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas de traumatisme important suite à un événement garanti, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels. Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

INFORMATIONS SANTE

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, vous pouvez nous contacter avant votre voyage 24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7.

Les informations concernent les domaines suivants :

- Information sanitaire : Santé, hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalage horaires, Animaux en voyage.
- Information Météo : Climat du pays, Météo ponctuelle.
- Informations Administratives : Ambassade, Visas, formalités police/douanes, Législation, Permis international, Monnaie, Change des devises, données économiques du pays visité.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet de confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8H00 et 19H00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande. Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

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 36ème 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 séjournerez 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 frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- 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,
- Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles.

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.

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 01.45.16.63.37 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'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) - 61 rue Taitbout - 75009 Paris.

MUTUAIDE ASSISTANCE - Société Anonyme au capital de 9 590 040 € - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 8/14, avenue des Frères Lumière - 94368 Bry-sur-Marne Cedex - Inscrite au Registre du Commerce de Créteil sous le Numéro 383 974 086 - Mutuaide Assistance est soumise au contrôle de l'ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel) - 61 rue de Taitbout 75009 Paris.