

Convention d'assistance Mutuaide

Notice d'information « Dépannage d'urgence » n°10126 en inclusion du contrat Multirisques Habitation
Notice d'information « Nuisible » et « Intempérie » n°10127 en option du contrat Multirisques Habitation

Table des matières

TABEAU DES GARANTIES.....	- 4 -
ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D’APPLICATION.....	- 6 -
ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSISTANCE HABITATION	- 8 -
ARTICLE 3 - LES EXCLUSIONS DE L’ASSISTANCE HABITATION	- 13 -
ARTICLE 4 - LES EXCLUSIONS GENERALES.....	- 13 -
ARTICLE 5 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D’ASSISTANCE	- 14 -
ARTICLE 6 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT	- 14 -
ARTICLE 7 – PRISE D’EFFET – DUREE ET RENOUVELLEMENT DES GARANTIES	- 14 -
ARTICLE 8 – - RESILIATION - CESSATION DES GARANTIES	- 15 -
ARTICLE 9 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	- 15 -
ARTICLE 10 – COLLECTE DE DONNEES	- 15 -
ARTICLE 11 – SUBROGATION	- 17 -
ARTICLE 12 – PRESCRIPTION	- 17 -
ARTICLE 13 – REGLEMENT DES LITIGES	- 18 -
ARTICLE 14 – FAUSSES DECLARATIONS	- 18 -
ARTICLE 15 – AUTORITE DE CONTROLE	- 18 -

NOTICE D'INFORMATION

**COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE
MUTUAIDE ASSISTANCE**

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- **par téléphone de France : 01.48.82.63.85**
(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- **par téléphone de l'étranger : 33.1.48.82.63.85 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 : assistance.mrh@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 HABITATION	
GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
EN INCLUSION DEPANNAGE D'URGENCE N°10126	
- Retour anticipé (A)	Titre de transport* ou véhicule de location (A)
- Intervention d'un plombier (B)	300 € par sinistre (B)
- Gardiennage de l'habitation France (C)	48h consécutives France (C)
- Transfert de mobilier (D)	750 € (D)
- Nettoyage du domicile sinistré France (E)	750 € France (E)
- Hébergement temporaire (F)	60 € par nuit / Maximum 10 nuits (F)
- Transfert des bénéficiaires (G)	Titre de transport* (G)
- Transport des enfants de moins de 15 ans (H)	Frais réels (H)
- Garde des enfants de moins de 15 ans (I)	20h Maximum (I)
- Valise de secours (J)	1 000 € par événement (J)
- Déménagement du domicile sinistré (K)	Frais réels (K)
- Aide à l'état des lieux du nouveau logement (L)	Renseignements par téléphone (L)
- Nettoyage du nouveau domicile (M)	750 € (M)
- Soutien psychologique (N)	3 consultations téléphoniques ou 12 consultations en cabinet – 80 € max / consultation (N)

<ul style="list-style-type: none"> - Intervention d'un professionnel de l'habitat <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plomberie extérieure (O1) ✓ Plomberie intérieure (O2) ✓ Electricité intérieure (O3) ✓ Gaz (O4) ✓ Chauffage (hors entretien) (O5) ✓ Serrurerie (O6) ✓ Stores et volets roulants (O7) 	<p>3000€ TTC par événement (O1) 200€ TTC par événement (O2) 200€ TTC par événement (O3) 200€ TTC par événement (O4) 200€ TTC par événement (O5) 200€ TTC par événement (O6)</p> <p>Coût du déplacement du technicien et 1h de main d'œuvre (O7)</p>
OPTION NUISIBLE ET OPTION INTEMPERIE N°10127	
<ul style="list-style-type: none"> - Hébergement temporaire (A) <ul style="list-style-type: none"> • Option intempérie : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hébergement (A1) ✓ Frais de repas (A2) • Option nuisible : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hébergement (A3) ✓ Frais de repas (A4) - Intervention d'un professionnel (B1) <ul style="list-style-type: none"> • Option intempérie : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bâchage de toiture ✓ Elagage ✓ Abattage ✓ Evacuation des arbres • Option nuisible (B2) - Nettoyage du domicile sinistré (C) - Déménagement du domicile sinistré (D) - Transfert de mobilier (E) 	<p>(A1) 60 € par nuit / Maximum 30 nuits (A2) 30€ par jour et par bénéficiaire / Maximum 120€ par jour</p> <p>(A3) 60 € par nuit / Maximum 8 nuits (A4) 30€ par jour et par bénéficiaire / Maximum 120€ par jour</p> <p>(B1) 750 €</p> <p>(B2) Jusqu'à 4 interventions selon le nuisible, diagnostic inclus - Délai de carence ou plafond de 400 € /intervention</p> <p>(C) 1500 €</p> <p>(D) 2 jours de location d'un véhicule utilitaire (350€) ou entreprise de déménagement 1500€</p> <p>(E) 500 € / Jusqu'à 30 jours consécutifs</p>

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

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous, l'Assureur

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 15 180 660€ – Entreprise régie par le Code des Assurances – Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

Bénéficiaires :

Sont considérées comme Bénéficiaires les personnes suivantes, désignées ci-après par le terme « vous » :

- ✓ l'Assuré, souscripteur du contrat d'assurance,
- ✓ son conjoint non séparé de corps ou de fait,
- ✓ ses descendants fiscalement à charge et vivant sous le même toit de façon permanente, à l'exclusion des locataires et des personnes majeures exerçant une activité professionnelle.

Catastrophe naturelle :

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

Définition de l'assistance habitation :

L'assistance habitation comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre à votre domicile suite à un dommage causé à l'habitation à usage privé du bénéficiaire, la rendant impropre à sa destination, suite à un événement garanti.

Domicile :

Le lieu de résidence principale ou secondaire déclaré par l'Assuré lors de la souscription du contrat d'assurance. Ce domicile doit se situer en France métropolitaine ou dans les Principautés d'Andorre et de Monaco.

Evénements garantis :

- Pour la garantie dépannage d'urgence : Incendie, dégât des eaux, bris de glaces, catastrophe naturelle, effraction ou tentative d'effraction, vol ou perte des clés de l'habitation, vol ou tout autre dommage faisant l'objet d'une garantie souscrite dans votre contrat d'Assurance Habitation.
- Pour la garantie option nuisible : hébergement temporaire, intervention d'un professionnel.
- Pour la garantie option intempérie : hébergement temporaire, intervention d'un professionnel, nettoyage du domicile sinistré, déménagement du domicile sinistré, transfert de mobilier.

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.

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.

Nous organisons :

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

Nous prenons en charge :

Nous finançons la prestation.

Nuisible :

L'éradication des nuisibles suivants dont la présence aura été constatée et compromettant la jouissance paisible du domicile :

- Punaises de lit ;
- Rongeurs (rats, souris, mulots, surmulots) ;
- Puces, puces de parquet ;
- Guêpes ;
- Frelons européens et asiatiques ;
- Cafards, blattes ;
- Chenilles processionnaires ;
- Fourmis ;
- Cloportes ;
- Poissons d'argent

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.

Proche :

Toute personne désignée par vous et résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre ou de Monaco.

Territorialité :

France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSISTANCE HABITATION

1. EN INCLUSION DEPANNAGE D’URGENCE N°10126

En cas d’évènement garanti rendant l’usage du domicile impropre à sa destination, nous intervenons dans les conditions suivantes :

RETOUR ANTICIPE

Suite à un évènement garanti survenu à votre domicile en votre absence, votre présence est nécessaire sur le lieu du sinistre à votre domicile pour prendre les mesures conservatoires nécessaires et votre moyen de retour initialement prévu ne peut être utilisé.

Sous réserve que ce dommage survienne au domicile principal en votre absence ou au domicile secondaire alors que vous êtes également absent de votre domicile principal, nous organisons et prenons en charge votre retour ou celui d’une personne de votre choix résidant en France métropolitaine, Principauté d’Andorre ou de Monaco, vers votre domicile sinistré, en train 1ère classe ou avion classe économique ou nous mettons à votre disposition un véhicule de location de catégorie B, vous permettant de rentrer à votre domicile.

Si vous n’avez pas utilisé un ou des titres de transport du fait de votre retour d’urgence organisé par le service Assistance, nous vous demanderons, dans le mois qui suit votre retour, de nous adresser le montant correspondant au remboursement perçu à ce titre, sauf à justifier que ce titre n’est pas remboursable.

INTERVENTION D’UN PLOMBIER

Votre domicile inhabité est devenu vulnérable suite à un évènement garanti causant un dommage à votre plomberie.

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un plombier pour assurer des réparations provisoires, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

GARDIENNAGE HABITATION

Votre êtes absent de votre domicile, devenu vulnérable suite à un évènement garanti.

Nous prenons en charge les frais engagés pour le gardiennage de l’habitation ou les frais de déplacement d’un serrurier ou vitrier dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, dès la survenance de l’évènement.

TRANSFERT DE MOBILIER

Votre domicile est devenu inhabitable suite à un évènement garanti, et vous souhaitez transporter tout ou partie de votre mobilier dans un endroit sécurisé.

Pour vous permettre de procéder à ce transport de biens, nous organisons et prenons en charge la location d’un véhicule utilitaire léger sans chauffeur (permis B) dans la limite de 2 jours Maximum ou les frais d’une entreprise de déménagement dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

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

En cas de dépassement du plafond de garantie accordé par notre Service Assistance, la facture de location restera à votre charge.

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

La mise à disposition du véhicule ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

L'âge minimum requis pour bénéficier de cette garantie est de 21 ans révolu. Vous devez également posséder un permis de conduire depuis plus d'un an.

NETTOYAGE DU DOMICILE SINISTRE

Votre domicile est sinistré suite à un évènement garanti.

Nous organisons et prenons en charge le nettoyage du domicile sinistré par une entreprise de nettoyage spécialisée, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

HEBERGEMENT TEMPORAIRE

Votre domicile est devenu inhabitable suite à un évènement garanti.

Nous organisons et prenons en charge un lieu d'hébergement temporaire (hôtel, appartement, gîte, etc.) dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, petit-déjeuner compris.

Nous prenons également en charge votre transport vers le lieu d'hébergement, si vous ne pouvez vous y rendre par vos propres moyens.

Cette garantie est applicable dans le mois suivant la date de survenance de l'évènement.

Les frais de restauration et autres dépenses restent à votre charge.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Transfert des bénéficiaires ».

TRANSFERT DES BENEFICIAIRES

Votre domicile est devenu inhabitable suite à un évènement garanti.

Nous organisons et prenons en charge votre transfert et celui des personnes vivant habituellement sous votre toit jusque chez un proche résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre ou de Monaco.

Nous prenons également en charge votre retour et celui des personnes transportées préalablement jusqu'à votre domicile lorsque celui-ci est de nouveau habitable.

Ces transferts s'effectuent par les moyens les plus appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un aller simple en train 1ère classe ou avion classe économique.

Cette garantie est applicable dans le mois suivant la date de survenance de l'évènement.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « hébergement temporaire ».

TRANSPORT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Votre domicile est devenu inhabitable suite à un évènement garanti.

A votre demande ou à celle de votre conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, nous organisons et prenons en charge, en fonction des disponibilités locales, l'une des prestations suivantes:

- **soit le transport aller/retour d'un proche** résidant en France métropolitaine, pour venir récupérer les enfants à votre domicile, par les moyens les plus appropriés.
- **soit le transfert accompagné des enfants jusqu'au domicile d'un proche.**
Dans ce cas, nous prenons également en charge le titre de transport aller/retour de l'adulte accompagnant. Si aucun accompagnant désigné par vous n'est disponible, nous organisons et prenons en charge l'accompagnement des enfants par un de nos prestataires conventionnés.

GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Votre domicile est devenu inhabitable suite à un évènement garanti.

Pour assurer la garde de vos enfants de moins de 15 ans, nous prenons en charge leur transport et leur garde, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

- **soit le transfert accompagné des enfants jusqu'au domicile d'un proche.**
Dans ce cas, nous prenons également en charge le titre de transport aller/retour de l'adulte accompagnant. Si aucun accompagnant désigné par vous n'est disponible, nous organisons et prenons en charge l'accompagnement des enfants par un de nos prestataires conventionnés.
- **soit la garde à domicile des enfants par un intervenant extérieur habilité**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties.

VALISE DE SECOURS

Vos effets personnels et ceux de votre famille ont été détruits suite à un évènement garanti.

Nous vous allouons un forfait « Valise de secours » dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, pour pouvoir faire face aux achats de première nécessité d'un usage indispensable que sont les effets vestimentaires et articles de toilette.

DEMENAGEMENT DU DOMICILE SINISTRE

Votre domicile est devenu inhabitable suite à un évènement garanti.

Si vous déménagez dans un rayon de 50 kilomètres de votre domicile sinistré, et dans les 60 jours qui suivent le sinistre, nous prenons en charge le coût du déménagement.

Notre prise en charge ne peut excéder le montant indiqué au Tableau de Garanties, pour l'ensemble de la prestation (transport, matériel et main d'œuvre).

L'assurance qui couvre vos biens et vos effets personnels pendant le déménagement reste à votre charge.

AIDE A L'ETAT DES LIEUX DU NOUVEAU LOGEMENT

En cas de déménagement suite à un événement garanti, lors de votre déménagement, il est nécessaire de remplir un état des lieux d'entrée dans le logement.

Sur simple appel téléphonique, nous vous accompagnons et vous guidons dans les démarches à suivre.

Les renseignements seront communiqués par téléphone, aucune confirmation écrite ne pourra être adressée. Selon les cas, nous pourrons vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre.

En aucun cas, 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.

NETTOYAGE DU NOUVEAU DOMICILE

Votre domicile est sinistré suite à un événement garanti et vous devez déménager.

Nous organisons et prenons en charge le nettoyage du nouveau domicile par une entreprise de nettoyage spécialisée, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Vous subissez un traumatisme psychologique à la suite d'un sinistre engendré par un événement garanti et vous avez besoin d'une assistance psychologique d'urgence.

A votre demande, nous pouvons vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue. Ces entretiens, dont la limite est indiquée au Tableau de Garanties, sont entièrement confidentiels.

Ce service de soutien psychologique est réalisé exclusivement par des psychologues cliniciens diplômés et s'effectue selon les règles déontologiques applicables aux psychologues.

Il consiste à aider l'Assuré à surmonter l'événement traumatisant et évacuer les tensions s'y attachant par un accompagnement psychologique ou par une orientation vers un autre mode d'accompagnement plus poussée comme une psychothérapie en cabinet ou un accompagnement psychiatrique.

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.

Le bénéfice de cette garantie doit être demandé dans les 30 jours qui suivent la survenance de l'événement.

INTERVENTION D'UN PROFESSIONNEL DE L'HABITAT

Suite à un événement garanti, Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un prestataire implanté dans votre région, susceptible d'intervenir afin d'assurer la remise en état des locaux : plomberie, électricité, serrurerie, vitrerie... à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

2. OPTION NUISIBLE ET OPTION INTEMPERIE N°10127

En cas d'évènement garanti rendant l'usage du domicile impropre à sa destination, nous intervenons dans les conditions suivantes :

HEBERGEMENT TEMPORAIRE

Votre domicile est devenu inhabitable suite à un évènement garanti.

Nous organisons et prenons en charge un lieu d'hébergement temporaire (hôtel, appartement, gîte, etc.) dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, petit-déjeuner compris.

Nous prenons également en charge votre transport vers le lieu d'hébergement, si vous ne pouvez vous y rendre par vos propres moyens ainsi que vos frais de restauration dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

Cette garantie est applicable dans le mois suivant la date de survenance de l'évènement.

INTERVENTION D'UN PROFESSIONNEL

Votre domicile est devenu inhabitable suite à un évènement garanti.

A votre demande, nous pouvons vous mettre en relation téléphonique avec un professionnel afin d'établir un pré diagnostic.

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un professionnel pour assurer un diagnostic sur place et mettre en place les mesures nécessaires, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

NETTOYAGE DU DOMICILE SINISTRE

Votre domicile, garage ou dépendance est sinistré suite à un évènement garanti.

Nous organisons et prenons en charge le nettoyage du domicile sinistré, du garage ou de la dépendance par une entreprise de nettoyage spécialisée, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

DEMENAGEMENT DU DOMICILE SINISTRE

Votre domicile est devenu inhabitable suite à un évènement garanti.

Si vous déménagez dans un rayon de 50 kilomètres de votre domicile sinistré, et dans les 60 jours qui suivent le sinistre, nous prenons en charge le coût du déménagement.

Notre prise en charge ne peut excéder le montant indiqué au Tableau de Garanties, pour l'ensemble de la prestation (transport, matériel et main d'œuvre).

L'assurance qui couvre vos biens et vos effets personnels pendant le déménagement reste à votre charge.

TRANSFERT DE MOBILIER

Votre domicile est devenu inhabitable suite à un évènement garanti, et vous souhaitez transporter tout ou partie de votre mobilier dans un endroit sécurisé.

Pour vous permettre de procéder à ce transport de biens, nous organisons et prenons en charge la location d'un véhicule utilitaire léger sans chauffeur (permis B), à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

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

En cas de dépassement du plafond de garantie accordé par notre Service Assistance, la facture de location restera à votre charge.

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

La mise à disposition du véhicule ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

L'âge minimum requis pour bénéficier de cette garantie est de 21 ans révolu. Vous devez également posséder un permis de conduire depuis plus d'un an.

ARTICLE 3 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE HABITATION

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les dommages résultant d'un vice de construction constituant un sinistre sériel et affectant le domicile garanti,
- ◆ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- ◆ Toute demande d'assistance formulée dans un délai supérieur à 30 jours suivant l'événement.

ARTICLE 4 - LES EXCLUSIONS GENERALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les dommages provoqués intentionnellement par le Bénéficiaire 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,
- ◆ Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- ◆ L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- ◆ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- ◆ Le suicide et la tentative de suicide,
- ◆ Les épidémies et pandémies, pollutions, catastrophes naturelles (sauf stipulation contraire dans la garantie),
- ◆ 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 5 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Seul l'appel téléphonique du Bénéficiaire 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 de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

Le Bénéficiaire 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, 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 en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

ARTICLE 6 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au Bénéficiaire 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
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

ARTICLE 7 – PRISE D'EFFET – DUREE ET RENOUVELLEMENT DES GARANTIES

Les garanties prennent effet à compter de la date de la prise d'effet de votre contrat d'assurance ASSUREA OPTION NUISIBLE ET OPTION INTEMPERIE ASSISTANCE pour la même durée que celui-ci.
Les garanties se renouvellent dans les mêmes conditions que votre contrat d'assurance.

ARTICLE 8 – RESILIATION - CESSATION DES GARANTIES

Les garanties d'assistance prévues au Tableau des Garanties cessent de plein droit :

- En cas de résiliation de votre contrat d'assurance, quelle qu'en soit la cause,
- En cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur 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'Assureur, 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.

ARTICLE 9 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assistance, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01.48.82.63.85

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : qualite.assistance@mutuaide.fr ou par courrier à :

MUTUAIDE

SERVICE QUALITE CLIENTS

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

ARTICLE 10 – COLLECTE DE DONNEES

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, 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'Assureur 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 au Souscripteur, 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 services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur 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'Assureur, 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'Assureur 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'Assureur 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'Assureur :

- 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 – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

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 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 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. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet évènement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur 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'Assureur 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'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

ARTICLE 13 – REGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre l'Assureur et le Bénéficiaire 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 du bénéficiaire 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 fausse 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.