

ANNEXE 5 : NOTICE D'INFORMATION



NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT TROPHEE ROSES DES SABLES 2024 ASSISTANCE N°9857

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE

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 :
01.55.98.58.54
- par téléphone de l'étranger :
33.1.55.98.58.54 précédé de l'indicatif
local d'accès au réseau international
- par télécopie : 01.45.16.63.92
- par e-mail : auto@mutuaide.fr

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

- Le numéro de votre contrat,
- Le numéro de votre équipage,
- 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.

TABEAU DES GARANTIES

ASSISTANCE AUX VEHICULES	
Garanties d'assistance	Plafond
Dépannage/Remorquage (A)	(A) 250 € TTC
Rapatriement au domicile (B)	(B) 2 titres de transport *
Hébergement temporaire (C)	(C) 3 nuits d'hôtel pour les 2 membres de l'équipage dans la limite de 80 € TTC par nuit (petit déjeuner inclus) / Maximum 300 € par événement
Envoi de pièces détachées (D)	(D) Frais d'acheminement
Rapatriement du véhicule au Maroc -Jusqu'au port de Tanger (E1) -Depuis Tanger jusqu'au premier port en France métropolitaine (E2)	(E1) 250 € TTC (E2) Frais réels

Frais de gardiennage (F)	(F) 150 € TTC
Abandon du véhicule (G)	(G) Frais d'abandon ou de cession d'épave
Assistance défense	
-Avance de la caution pénale (H1)	(H1) 7 500 € TTC
-Avance des honoraires d'avocat (H2)	(H2) 800 € TTC

* en avion classe économique ou train 1ère classe

ASSISTANCE AUX PERSONNES	
Garanties d'assistance	Plafond
-Téléconsultation avant départ (A)	(A) 1 appel
-Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) (B)	(B) Frais réels
Visite d'un proche (C)	(C) Titre de transport Aller/Retour *+ Frais d'hôtel 80 € TTC par nuit (petit- déjeuner inclus) / Maximum 640 € par événement
Retour anticipé (D)	(D) Titre de transport retour *
Rapatriement de corps :	
- Rapatriement du corps (E1)	(E1) Frais réels
- Formalités décès (E2)	(E2) Titre de transport

Frais médicaux en Espagne et au Maroc (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) (F)	(F) 6 000 € TTC
- Franchise (F1)	(F1) 30 € TTC par sinistre
- Soins dentaires (F2)	(F2) 80 € TTC par intervention / sans franchise
Envoi de prothèses (G)	(G) Frais d'envoi
Avance de fonds (H)	(H) 1 000 € TTC
Récupération du véhicule (I)	(I) Titre de transport aller *
Assistance défense	
- Avance de la caution pénale (J1)	(J1) 7 500 € TTC
- Avance des honoraires d'avocat (J2)	(J2) 1 500 € TTC
- Valise de secours (K)	(K) 100 € Max par personne et 350 € Max par équipe
- Aide-ménagère (L)	(L) 15 heures réparties sur 4 semaines
-Livraison de courses ménagères (M)	(M) 15 jours maximum et 1 livraison par semaine

- Soutien psychologique suite à rapatriement (N)	(N) 6 entretiens par événement
---	--------------------------------

* en avion classe économique ou train 1ère classe

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, RUE DE LA PIAZZA – 93196 NOISY LE GRAND CEDEX, SA AU CAPITAL DE 13 401 270 € ENTIEREMENT VERSE – ENTREPRISE REGIE PAR LE CODE DES ASSURANCES – SOUS LE CONTROLE DE L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION SITUÉE 4, PLACE DE BUDAPEST – CS 92 459 – 75 436 PARIS CEDEX 9 – 383 974 086 RCS BOBIGNY.

Accident corporel

Toute atteinte corporelle soudaine, non intentionnelle, provenant d'un événement imprévisible et constituant la cause du dommage. L'intoxication alimentaire est assimilée à un accident.

Bénéficiaires

Les personnes inscrites au Trophée « ROSES DES SABLES », auprès de TROPHÉE ROSES DES SABLES et indiquées sur la liste nominative adressée à MUTUAIDE 15 jours calendaires avant la date de prise d'effet des garanties.

Pour l'application des dispositions légales relatives à la prescription, il convient de faire référence au « Bénéficiaire » quand les articles du Code des assurances mentionnent « l'Assuré ».

Définition de l'assistance aux personnes

L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas d'accident, de maladie, de blessure ou de décès du Bénéficiaire pendant un déplacement garanti.

Définition de l'assistance aux véhicules

L'assistance au véhicule comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre suite à l'immobilisation du véhicule, que cette immobilisation soit due à une panne, un accident, un vol ou une dégradation après vol, un acte de vandalisme ou un incendie.

Déplacements garantis

Pendant la durée du Trophée « ROSES DES SABLES » du 15/10/2024 au 27/10/2024, et jusqu'au quatrième jour suivant l'arrivée officielle du Raid, sur le seul itinéraire conçu et validé par l'organisation TROPHEE ROSES DES SABLES.

Domicile

- ✓ *Pour les garanties d'assistance aux véhicules* : Le lieu de garage habituel des véhicules garantis indiqué sur la liste citée à la définition « Véhicules garantis »
- ✓ *Pour les garanties d'assistance aux personnes* : Le lieu de résidence principale du Bénéficiaire. En cas de litige, l'adresse fiscale constitue le domicile.

Épidémie

Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

Événements garantis

- ✓ *Pour les garanties d'assistance aux véhicules* : Panne, accident, vol ou une dégradation après vol, acte de vandalisme ou incendie.
- ✓ *Pour les garanties d'assistance aux personnes* : Maladie, blessure, décès du Bénéficiaire lors du déplacement garanti.

Exécution des prestations

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

Maladie

Toute altération soudaine et imprévisible de l'état de santé, constatée par une autorité médicale compétente.

Maximum par événement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs bénéficiaires 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.

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.

Pandémie

Epidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.

Territorialité :

- ✓ *Pour les garanties d'assistance aux véhicules* : Maroc
- ✓ *Pour les garanties d'assistance aux personnes* : Maroc.

Véhicules garantis

Les véhicules de tourisme désignés sur la liste nominative adressée à MUTUAIDE ASSISTANCE, et qui auront fait l'objet d'une visite technique attestant du bon état du véhicule et de sa capacité à entreprendre le trophée « Roses des Sables ». Cette liste doit nous parvenir au plus tard 15 jours

calendaires avant le départ. Le poids total autorisé en charge doit être inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX VEHICULES

En cas de panne, d'accident, de vol ou dégradation après un vol, d'acte de vandalisme ou d'incendie immobilisant le véhicule garanti au Maroc, nous intervenons dans les conditions suivantes :

DEPANNAGE / REMORQUAGE

En cas d'immobilisation du véhicule garanti, nous organisons et prenons en charge le dépannage sur place ou le remorquage soit vers le garage le plus proche, soit vers le port d'embarquement de Tanger.

Notre prise en charge pour le dépannage ou le remorquage est limitée au montant indiqué au Tableau de Garanties.

Notre intervention s'effectuera uniquement sur voie carrossable, accessible à nos prestataires

RAPATRIEMENT AU DOMICILE

Le véhicule n'est pas réparable dans un délai de 4 jours.

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement des 2 membres de l'équipage, sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'un billet d'avion classe économique :

➤ jusqu'à leur domicile pour les résidents français, belges et suisses,

➤ jusqu'à l'agence de location du véhicule garanti en France, pour les autres résidents étrangers.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement médical ».

HEBERGEMENT TEMPORAIRE

Le véhicule est réparable dans un délai inférieur à 4 jours. Nous prenons en charge les nuits d'hôtel avec petit déjeuner inclus pour les 2 membres de l'équipage dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

Cette prestation cesse dès que le véhicule est réparé et roulant.

ENVOI DE PIECES DETACHEES

Les pièces détachées nécessaires à la réparation du véhicule garanti ne sont pas disponibles sur place, nous organisons et prenons en charge les frais d'acheminement.

Le coût des pièces détachées et les éventuels frais de douane pour l'étranger restent à la charge du Souscripteur.

RAPATRIEMENT DU VEHICULE AU MAROC

Le véhicule garanti est immobilisé au Maroc et ne peut être réparé sur place.

Nous prenons en charge les frais de rapatriement du véhicule du lieu du sinistre jusqu'au port de TANGER sur présentation d'une facture acquittée et à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

Nous organisons et prenons en charge son rapatriement depuis TANGER jusqu'au lieu du premier Port en France Métropolitaine.

Nous ne pouvons être tenus pour responsable des retards imputables à des conditions atmosphériques exceptionnelles ou de tous autres cas fortuits ou de force majeure, de vol ou de détérioration des accessoires qui se trouveraient à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule, des dommages que pourrait subir le véhicule pendant son chargement et son transport.

FRAIS DE GARDIENNAGE

Dans l'attente du transfert du véhicule garanti, nous prenons en charge les frais de gardiennage du véhicule au Maroc, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

ABANDON DU VEHICULE

Le véhicule garanti est déclaré économiquement irréparable, nous organisons et prenons en charge les frais d'abandon du véhicule ou de cession d'épave au Maroc.

ASSISTANCE DEFENSE

Cette garantie ne s'applique pas pour les Bénéficiaires dans leur pays de résidence.

Le conducteur est poursuivi par les tribunaux suite à un accident de la circulation avec le véhicule garanti.

Nous pouvons faire l'avance de la caution pénale exigée par les autorités locales pour garantir la mise en liberté provisoire du conducteur ayant causé un accident, dans la limite du montant indiqué au Tableau de Garanties.

Nous aidons le conducteur à trouver un avocat et fait l'avance de ses honoraires dans la limite du montant indiqué au Tableau de Garanties.

Ces avances sont consenties contre une reconnaissance de dette signée remise à MUTUAIDE ASSISTANCE. Elles sont remboursables dans un délai de 30 jours.

Sont exclus :

- ✓ Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- ✓ Le conducteur du véhicule garanti ne sera pas assisté s'il était au moment des faits sous l'emprise d'alcool et/ou de stupéfiants,
- ✓ La garantie n'est pas accordée si le Souscripteur saisit un mandataire ou une juridiction sans notre accord.

ARTICLE 3 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ♦ Les véhicules affectés au transport de personnes transportées à titre onéreux,
- ♦ Les véhicules qui n'ont pas l'autorisation de TROPHEE ROSES DES SABLES d'entreprendre le trophée Roses des Sables,
- ♦ Les véhicules transportant des marchandises inflammables ou explosives,
- ♦ Les véhicules utilitaires de plus de 3,5 tonnes,
- ♦ Les événements survenant sur un véhicule non garanti,
- ♦ Les événements survenant hors du Maroc,
- ♦ Les frais nécessités pour le sauvetage des marchandises transportées dans le véhicule garanti,
- ♦ Les suites de dommages aux véhicules lors de transports maritimes,
- ♦ L'envoi de pièces détachées non disponibles chez les grossistes et concessionnaires de la marque installée en France, ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur,
- ♦ Les frais et interventions consécutifs à des pannes de carburant,
- ♦ Les frais et interventions consécutifs à des pannes de batterie,

- ♦ Les frais de péage, carburant et hôtel dans le cas de mise à disposition d'un conducteur de remplacement,
- ♦ Tous les frais autres que ceux précisés dans le texte des garanties,
- ♦ Les amendes,
- ♦ Les frais de douane,
- ♦ Les conséquences d'une panne mécanique affectant un véhicule dont les réparations, qualifiées d'obligatoires par le contrôle technique, n'ont pas été faites, dont le défaut d'entretien est manifeste ou qui est atteint d'une défaillance mécanique connue au moment du départ,
- ♦ Un acte intentionnel ou dolosif du bénéficiaire lui-même,
- ♦ Le rapatriement des véhicules épaves,
- ♦ Le rapatriement des véhicules qui peuvent être réparés sur place,
- ♦ Les événements survenant hors de l'itinéraire conçu et validé par l'organisation du Rose des Sables.

Les prestations ne peuvent être accordées ni dans les pays en état de guerre, civile ou étrangère, déclarée ou non, ni dans les pays touchés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée ou autres cataclysmes.

Les prestations ne seront pas accordées pour couvrir les conséquences d'infractions à la législation française, ou étrangère.

ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure ou décès du bénéficiaire en Espagne ou au Maroc, lors de l'épreuve du Trophée Rose des Sables.

TELECONSULTATION AVANT DEPART

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement du Rallye, le Bénéficiaire peut nous contacter avant le départ du Rallye, 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.

Nos médecins sont également disponibles pour toute information en cas de Rallye se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet d'une 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 les demandes des Bénéficiaires ainsi que leurs coordonnées afin de les rappeler pour leur fournir les réponses attendues.

RAPATRIEMENT MEDICAL (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)

Lors de son déplacement, le Bénéficiaire est malade y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie ou blessé, nous organisons et prenons en charge son rapatriement dans son pays de résidence, à son domicile ou dans un centre hospitalier proche de chez lui (y compris le retour de ses bagages).

Sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un accompagnant à ses côtés.

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.

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

VISITE D'UN PROCHE

Le Bénéficiaire est seul sur place et hospitalisé pour une durée supérieure à 10 jours consécutifs et son rapatriement ne peut être envisagé dans l'immédiat. Nous organisons et prenons en charge :

- Le transport aller/retour d'une personne résidant dans son pays de résidence et désignée par le Bénéficiaire pour se rendre à son chevet, et ce sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique.
- Les frais d'hébergement de cette personne dans la limite indiquée au Tableau de Garanties

Les frais de restauration restent à la charge de cette personne.

RETOUR ANTICIPE

Un Bénéficiaire doit interrompre son séjour suite au décès ou à l'hospitalisation de plus de 10 jours consécutifs d'un conjoint, ascendant, descendant, collatéral au 1^{er} degré, résidant dans son pays de résidence.

Nous organisons et prenons en charge les frais de retour anticipé sur le lieu de l'événement sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, selon les disponibilités locales, jusqu'à son domicile.

RAPATRIEMENT DE CORPS

Le Bénéficiaire décède lors de son séjour. Nous organisons et prenons en charge :

- Le rapatriement du corps jusqu'au lieu d'inhumation pour les bénéficiaires résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco ou jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu de l'inhumation pour les bénéficiaires résidant hors de France métropolitaine, des Principautés d'Andorre et de Monaco.
- Les frais de cercueil et de mise en bière nécessaires au transport du corps.
- Le transport aller/retour d'un ayant droit résidant dans le pays de résidence du bénéficiaire, si sa présence est requise par les autorités locales, sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique.

Les frais de cérémonie et d'inhumation restent à la charge de la famille.

FRAIS MEDICAUX AU MAROC

Cette garantie concerne exclusivement les Bénéficiaires affiliés à un régime d'assurance maladie et uniquement s'ils sont en dehors de leur pays de résidence.

Lors de sa présence au Maroc, un Bénéficiaire est malade (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) ou blessé. En application de la législation en vigueur, nous garantissons le remboursement des frais médicaux ou

d'hospitalisation, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

Nous garantissons également des soins dentaires d'urgence, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

Ces remboursements interviennent en complément des prestations du régime social de base et éventuellement du régime complémentaire, et uniquement sur présentation des décomptes originaux et des copies des factures acquittées.

Dans la limite des plafonds précisés ci-dessus, nous pouvons, en cas d'hospitalisation du Bénéficiaire, faire l'avance du montant nécessaire au paiement des frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques.

Cette avance est consentie contre une lettre d'engagement signée remise à MUTUAIDE ASSISTANCE. Elle est remboursable dans les 30 jours qui suivent la date de mise à disposition des fonds.

La prise en charge des frais d'hospitalisation à l'étranger cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le rapatriement du bénéficiaire dans son pays de résidence.

Les frais médicaux engagés hors du Maroc sont exclus.

ENVOI DE PROTHESES

Lors de son séjour, un Bénéficiaire a besoin d'une prothèse ou de tout autre appareil dont l'usage est indispensable dans les actes de la vie quotidienne.

Nous organisons et prenons en charge la recherche et l'envoi de toute prothèse (optique, auditive...).

Cette prestation est acquise pour les demandes ponctuelles. En aucun cas elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers, ou d'une demande de vaccin.

Les frais de prothèse ou d'appareil restent à la charge du Bénéficiaire, ainsi que les frais de douane.

AVANCE DE FONDS

Lors de son séjour, un Bénéficiaire perd ou se fait voler ses moyens de paiement. Nous pouvons lui consentir une avance de fonds dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, contre une reconnaissance de dette signée remise à MUTUAIDE ASSISTANCE.

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

RECUPERATION DU VEHICULE

Pour permettre au Bénéficiaire d'aller rechercher son véhicule laissé sur place suite à son rapatriement sanitaire ou suite à son retour anticipé, nous mettons à sa disposition un titre de transport (aller) pour lui ou pour une personne qu'il aura désignée.

Notre prise en charge s'effectue sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'un billet d'avion classe économique.

Les frais de péages et de carburant restent à la charge du Bénéficiaire.

ASSISTANCE DEFENSE

Cette garantie ne s'applique pas pour les Bénéficiaires dans leur pays de résidence.

Lors de son séjour un Bénéficiaire est passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

Nous pouvons faire l'avance de la caution pénale exigée par les autorités locales, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Nous pouvons également aider le bénéficiaire à désigner un avocat et faire l'avance des honoraires, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Ces avances sont consenties contre un chèque de garantie remis à MUTUAIDE ASSISTANCE. Elles sont remboursables à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la date de mise à disposition des fonds.

VALISE DE SECOURS

Dans le cas où le Bénéficiaire n'a plus assez d'effets personnels utilisables à sa disposition en raison de de son hospitalisation suite à épidémie ou pandémie, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

AIDE MENAGERE

Suite à son rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, le Bénéficiaire ne peut pas effectuer lui-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

LIVRAISON DE COURSES MENAGERES

Suite à son rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, le Bénéficiaire n'est pas en mesure de se déplacer hors de son domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de ses courses dans la limite fixée au Tableau des Garanties.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE A RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons mettre le Bénéficiaire à son retour au domicile, à sa 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.

ARTICLE 5 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ♦ **Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,**
- ♦ **Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le bénéficiaire 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 du 6^{ème} mois, 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 dommages qui sont la conséquence d'un mauvais état de santé chronique,
- ♦ 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,
- ♦ L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- ♦ L'état d'imprégnation alcoolique,
- ♦ Les tentatives de suicide,
- ♦ Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc...
- ♦ Les frais médicaux engagés hors du Maroc,
- ♦ 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

ARTICLE 6 - LES EXCLUSIONS GENERALES

- ♦ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,

- ♦ L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- ♦ L'état d'imprégnation alcoolique,
- ♦ Le suicide et la tentative de suicide,
- ♦ Les épidémies et pandémies, sauf stipulation contraire dans la garantie pollutions, catastrophes naturelles,
- ♦ La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage.
- ♦ La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

ARTICLE 7 – 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.

La garantie « Frais Médicaux » est valable à l'étranger exclusivement. Elle couvre les personnes affiliées à un régime primaire d'assurance maladie.

En cas de voyage dans un pays de l'Union Européenne, le bénéficiaire devra se munir de la Carte d'Assurance Européenne de Maladie (CAEM)

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.

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.

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

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 8 – 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 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 01.55.98.58.54

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.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces

deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier à :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 9

sans préjudice du droit de saisir la justice.

ARTICLE 10 – COLLECTE DE DONNEES :

Le Bénéficiaire 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 le Bénéficiaire 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.

- le Bénéficiaire 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.

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 – DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES DIFFERENDS

Le présent contrat est régi exclusivement par le droit français. 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

- **Sur le risque à garantir**

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle et toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle de votre part portant sur le risque à garantir peuvent être sanctionnées dans les conditions prévues par les

articles L.113-8 et L.113-9 du code des assurances en tenant compte du caractère collectif du contrat.

- **Au moment du Sinistre**

Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part sur les circonstances ou les conséquences d'un Sinistre entraînera la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce Sinistre.

ARTICLE 15 – AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.