

Mutuaide



« SOS PARE BRISE » - NOTICE N°5605

ANNEXE 1 : NOTICE D'INFORMATION

NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT D'ASSISTANCE AUX VEHICULES N°5605

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE

IT IS LIVE SERVICES

5 rue Saint-Saëns

75015 Paris

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par e-mail : gestion@r-courtage.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

GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFOND DE GARANTIE PAR SINISTRE
A / EN CAS DE DOMMAGE MATERIEL DU BIEN GARANTI	Montant de la pose et prix du bien de remplacement (A)
- Tarif normal véhicules standards (A1)	Forfait de 300 € (A1)
- Poids lourds (A2)	Forfait de 500 € (A2)
- Véhicules localisés dans les DOM-TOM (A3)	Forfait de 500 € (A3)

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous, l'Assureur

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

Accident

Tout évènement soudain et extérieur au Bien garanti autre qu'un acte de Vandalisme.

Assurés :

Personne physique ou morale propriétaire du Véhicule résidant en France métropolitaine

Bien garanti

Pare-brise ou lunette arrière posé sur le Véhicule par un Centre SOS Pare-Brise et dont les références (marque, modèle et immatriculation du véhicule) figurent sur la facture émise par ce dernier.

Bien de remplacement

Pare-brise ou lunette arrière identique au Bien garanti posé sur le Véhicule par un Centre SOS Pare-Brise dans les termes et conditions du présent contrat.

Bon de remplacement

Document remis à l'Assuré en cas de Sinistre garanti, et que ce dernier doit présenter au Centre SOS Pare-brise afin de procéder au remplacement du Bien garanti.

Domage matériel

Tout impact extérieurement visible et irréparable causé au Bien garanti par un Accident ou un acte de Vandalisme.

Domicile

Le lieu de résidence principale de l'Assuré en France métropolitaine désignée au contrat d'assurance, ou le lieu de garage habituel du véhicule garanti. En cas de litige, l'adresse fiscale constitue le domicile.

DROM

Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion et Mayotte.

Evénements garantis

- ✓ Pour l'ensemble des garanties : accident, acte de vandalisme du véhicule garanti

Exécution des prestations

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

France Métropolitaine

Désigne la France continentale et la Corse.

Gestionnaire

Toute personne physique ou morale désignée dans le contrat en qualité de gestionnaire. La gestion du contrat d'assurance est confiée à IT IS LIVE SERVICES, CENTRE DE GESTION, 5 rue saint Saëns, 75015 Paris.

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.

Nous organisons

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à 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.

Sinistre : Réalisation d'un événement susceptible de mettre en œuvre la garantie du présent contrat.

Vandalisme : Dommage causé au Bien garanti par toute autre personne que l'Assuré, son conjoint, ses ascendants ou descendants ou les personnes salariées de l'Assuré, avec l'unique intention de détériorer ou de nuire au Bien garanti.

Véhicule : Véhicule terrestre à moteur de tourisme ou utilitaire sur lequel le Bien garanti a été posé et dont la marque, modèle et numéro d'immatriculation figurent sur la facture du Bien garanti émise par le Centre SOS Pare-Brise, sur laquelle est mentionnée la garantie SOS Pare-Brise. Ces véhicules se distinguent en deux catégories :

- Les Véhicules Légers (ou VL), à savoir tout véhicule terrestre à moteur de 9 places maximum d'un poids total autorisé en charge inférieur à 3,500 kg, immatriculé en France.
- Les Poids Lourds (ou PL), à savoir tout véhicule terrestre à moteur d'un poids total autorisé en charge supérieur à 3,500 kg, immatriculé en France.

Territorialité

Les garanties s'exercent pour tout événement garanti survenant dans le monde entier.

Toutefois, le remplacement du Bien garanti ne pourra se faire qu'en France dans un Centre SOS Pare-Brise.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSISTANCE AUX VEHICULES

La garantie d’assurance « SOS Pare-Brise » est incluse avec le pare-brise ou avec la lunette arrière posés par un Centre SOS Pare-Brise situé en France sur le Véhicule dont les références (marque, modèle et numéro d’immatriculation) figurent sur la facture émise par le Centre SOS Pare-Brise et faisant apparaître la garantie d’assurance « SOS Pare-Brise ».

DOMMAGE MATERIEL DU BIEN GARANTI

En cas de dommage matériel causé au Bien garanti survenant pendant la durée de la garantie du présent contrat, nous vous indemnisons du montant de la pose et du prix du bien de remplacement dans la limite de 300€ pour les VL inférieur à 3.5T, et 500€ pour les PL et les VL dans les DROM.

La garantie est limitée à un (1) Sinistre par Bien garanti pour toute la durée du présent contrat.

Le Bien de remplacement n’est pas couvert par le présent contrat.

ARTICLE 3 - EXCLUSIONS

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Tout dommage résultant de la faute intentionnelle ou dolosive de l’Assuré ;
- ◆ Tout Assuré figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, tout Assuré membre d’organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants, impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d’armes nucléaires, chimiques ou biologiques ;
- ◆ Les vitres latérales et toit vitré du Véhicule ;
- ◆ Tout défaut et vices cachés du Bien garanti ;
- ◆ Tout dommage résultant d’un défaut de pose du Bien garanti ;
- ◆ Tout dommage sans impact ;
- ◆ Toutes rayures du Bien garanti ;
- ◆ Tout dommage réparable ;
- ◆ Tout remplacement du Bien garanti par un prestataire autre qu’un Centre SOS Pare-Brise
- ◆ Les événements survenant sur un véhicule non garanti,
- ◆ 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 – DECLARATION DE SINISTRE

DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

L'Assuré doit déclarer son sinistre auprès du gestionnaire dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés (sauf cas fortuit ou en cas de force majeure) :

- Via Internet, depuis le site <https://sosparebrise.r-courtage.fr/sinistre/>,
- Par mail : gestion@r-courtage.fr
- Par courrier : Garantie SOS Pare-Brise - **IT IS LIVE SERVICES, CENTRE DE GESTION** - 5 rue Saint-Saëns – 75015 Paris.

En cas de Sinistre, l'Assuré doit se conformer strictement aux instructions du Gestionnaire et s'abstenir de faire remplacer le Bien garanti sans l'autorisation de l'Assureur. A défaut, son Sinistre ne pourra être pris en charge au titre du présent contrat.

Si l'Assuré ne respecte pas ce délai de déclaration de sinistre et si l'Assureur prouve que le retard lui a causé un préjudice, l'Assuré ne pourra bénéficier des garanties du présent contrat (article L 113-2 du Code des assurances).

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Pour la constitution de son dossier Sinistre, l'Assuré doit fournir les pièces ci-dessous :

- Une déclaration circonstanciée ou le formulaire de déclaration de Sinistre dûment complété et signé par l'Assuré. L'Assuré devra décrire de façon précise les circonstances du Sinistre et particulièrement l'origine du Dommage matériel.
- La facture du Bien garanti émise par le Centre SOS Pare-Brise
- Les photographies du Véhicule (2 minimum) faisant apparaître le Bien garanti endommagé et la plaque d'immatriculation du Véhicule
- Une copie d'une pièce d'identité de l'Assuré (CNI recto/verso, passeport ou carte de séjour)
- En cas de Vandalisme : le dépôt de plainte établi auprès des autorités des autorités compétentes.

Et plus généralement, toute pièce justificative que l'Assureur peut estimer nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande de prise en charge du Sinistre.

Si, de mauvaise foi, l'Assuré utilise des documents inexacts comme justificatifs, use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou incomplètes, les garanties ne seront pas acquises à l'Assuré. L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.

ARTICLE 5 – DATE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

La garantie d'assurance « SOS Pare-Brise » prend effet à la date de pose du Bien garanti par le Centre SOS Pare-Brise telle qu'elle apparaît sur la facture émise par ce dernier, pour une durée de **douze (12) mois fermes non renouvelable**.

Expiration des garanties

La garantie d'assurance « SOS Pare-Brise » prend fin de plein droit à l'expiration de la période de garantie de douze (12) mois ou en cas de Sinistre pris en charge par le présent contrat.

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 par courrier postal à :

IT IS LIVE SERVICES, CENTRE DE GESTION
Service Gestion des Sinistres
5 rue Saint Saëns
75015 PARIS

OU de préférence par mail à gestion@r-courtage.fr

OU *via* Internet, depuis le site <https://sosparebrise.r-courtage.fr/sinistre/>.

ARTICLE 9 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à **IT IS LIVE SERVICES - CENTRE DE GESTION**, par courrier à l'adresse suivante : IT IS LIVE SERVICES, CENTRE DE GESTION – 5 rue Saint-Saëns 75015 Paris.

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

MUTUAIDE
Service Assurance
TSA 20296
94368 Bry sur Marne Cedex

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

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

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

ARTICLE 10 – COLLECTE DE DONNEES PERSONNELLES

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 – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne

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

ARTICLE 11 – SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions 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 fautive 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 fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113-8 du Code des Assurances ;
- Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

The logo for Mutuaide, featuring the word "Mutuaide" in white text on a dark green square background with a thin orange horizontal line below the text.

Mutuaide



« *SOS PARE BRISE* » - NOTICE N°5605

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.