

CONVENTION D'ASSISTANCE

COMMENT CONTACTER MUTUAIDE ASSISTANCE 8-14, avenue des Frères Lumière 94366 BRY SUR MARNE CEDEX 7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone : 0811.111.825
- par télécopie : 01.45.16.63.92
- par e-mail : assistance@mutuaide.fr

Depuis l'étranger ce numéro d'appel devra être précédé de l'indicatif pour la France = 33 sans toutefois composer le 0.

Sans oublier d'indiquer où le bénéficiaire se trouve :

- de préciser les nom, prénom,
- la marque, le numéro de châssis du véhicule,
- d'indiquer le pays, la ville ou la localité dans lesquels le bénéficiaire se trouve,
- de préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.) et le numéro de téléphone où nous pouvons le joindre.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec MUTUAIDE ASSISTANCE.

DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous :

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94366 Bry-sur-Marne Cedex – Société Anonyme au capital de 4.590.000 € – Entreprise régie par le Code des Assurances 383 974 086 RCS Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

Définition de l'assistance au véhicule

L'assistance au véhicule comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre suite à l'immobilisation du véhicule consécutive à une crevaison.

Véhicules garantis :

Tout véhicule de moins de 3,5 tonnes dont l'utilisateur est susceptible de justifier qu'il a été acheté par l'intermédiaire d'ARAMIS.

Bénéficiaires :

Tout propriétaire et/ou utilisateur autorisé du véhicule bénéficiaire.

Territorialité :

La France Métropolitaine, les Principautés d'Andorre et de Monaco et les pays non rayés figurant sur la carte internationale d'assurance (carte verte).

Déplacements garantis :

Les 90 premiers jours de tout déplacement effectué avec le véhicule garanti.

Domicile : Lieu de résidence principale du bénéficiaire en France Métropolitaine, principautés d'ANDORRE et de MONACO.

Crevasion : Toute crevasion, y compris consécutive à un acte de vandalisme, survenue à l'occasion d'une utilisation normale du véhicule.

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 visant à mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

Validité des garanties :

Les garanties d'assistance sont acquises pour la période de 12 mois qui suivent la délivrance de la carte fidélité.

Loi Informatique et Libertés :

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire dispose, pour les données le concernant, d'un droit d'accès et de rectification.

DESCRIPTION DE LA GARANTIE D'ASSISTANCE

L'assistance doit toujours faire l'objet d'une demande préalable auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE ; En tout état de cause l'assistance qui n'a pas été organisée par MUTUAIDE ASSISTANCE ou décidée en accord avec elle, ne donne pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une quelconque indemnité compensatrice.

DEPANNAGE / REMORQUAGE

Le véhicule assuré est immobilisé suite à une crevaison.
Nous organisons et prenons en charge :

- le déplacement du dépanneur si le véhicule peut-être dépanné sur le lieu de l'événement,
ou si nécessaire
- le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

Les dépannages ou les remorquages sur autoroutes, périphériques, voies rapides, peuvent être remboursés, **sous réserve d'un appel téléphonique au Service Assistance dans les 48 heures qui suivent l'événement et sur présentation de la facture originale acquittée.**

En tout état de cause, les frais de dépannage et/ou de remorquage du véhicule garanti sont pris en charge à concurrence d'un plafond d'indemnisation de 150 € TTC.

Les frais de réparations et de pièces détachées du véhicule restent à la charge du bénéficiaire.

LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les frais de restauration, hôtel,
- ◆ Les matériels et véhicules de plus de 3,5 tonnes, ainsi que les véhicules de collection ou compétition, les remorques et caravanes,
- ◆ Les événements survenant sur un véhicule non garanti,
- ◆ Les frais nécessités pour le sauvetage des marchandises transportées dans le véhicule garanti,
- ◆ L'envoi de pièces détachées non disponibles chez les grossistes et concessionnaires de la marque installés en France, ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur,
- ◆ Les frais de douane, de péage, de gardiennage, de stationnement et de carburant,
- ◆ Les amendes,

LES EXCLUSIONS GENERALES DE L'ASSISTANCE

- ◆ 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,
- ◆ 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,
- ◆ Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- ◆ Les conséquences d'un état d'imprégnation alcoolique,
- ◆ Les dommages résultant de la participation en tant que concurrent à toute épreuve de compétition motorisée ou non (course, rallye,...),

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.

REGLES DE FONCTIONNEMENT

Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire ou Souscripteur au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Dès réception de l'appel, nous organisons et prenons en charge, après avoir vérifié les droits du demandeur, les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, nous pouvons demander au bénéficiaire de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

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
8-14, Avenue des Frères Lumière
94366 BRY SUR MARNE CEDEX

Le bénéficiaire doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.

La gestion des prestations est confiée à MUTUAIDE ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances. Société Anonyme au capital de 4.590.000 € - 383 974 086 RCS Créteil