

**ANNEXE 5 : CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT NOTICE D'INFORMATION
CONTRAT COLLECTIF D'ASSISTANCE
n° FIC26VEH0088
Mutuelle d'assurances Ville de Mulhouse (MAVIM)
« RACHAT DE FRANCHISE BONNE ROUTE »**

Mutuelle d'assurances Ville de Mulhouse (MAVIM), société d'assurance à forme mutuelle, Mutuelle relevant du Livre II du Code de la Mutualité, inscrite sous le numéro SIREN 778 945 295, dont le siège social se situe au 8, rue des Cordiers – 68100 MULHOUSE, a souscrit le contrat collectif n° **FIC26VEH0088**.

Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** (ci-après dénommée « **FILASSISTANCE** »), Société Anonyme au capital de 4 100 000 €, entreprise régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, enregistrée sous l'identifiant unique ADEME : FR329780_01LOPR, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex.

Téléphone	09 77 40 48 60 (depuis la France) +33 9 77 40 48 60 (depuis l'Étranger)
Mail assistance technique auto	assistance.automobile@filassistance.fr
Adresse	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex
Télécopie	09 77 40 17 87

1) Où s'appliquent les garanties ?

Les garanties d'assistance du Contrat, **sauf stipulations contraires, expressément prévues à l'article III. Tableau des garanties**, ne sont dues qu'à compter du moment où le fait générateur a lieu en **France**.

Sauf stipulations contraires, les garanties ne sont délivrées qu'au sein de la Zone de résidence de l'Adhérent.

2) Quelle est la période des garanties ?

Les garanties sont acquises à tout Bénéficiaire dès lors que l'Évènement à l'origine de la demande d'assistance survient pendant l'adhésion au Contrat et durant la période de validité de ce dernier.

Les durées des adhésions sont strictement équivalentes à la durée du Contrat collectif d'assistance n° **FIC26VEH0088** auquel elles se rattachent, à défaut de stipulation expresse contraire.

Les garanties prennent fin :

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance automobile « **Rachat de franchise bonne route** » de la **MAVIM** ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **FIC26VEH0088**.

I. DEFINITIONS

Sauf stipulations contraires, les termes définis ci-après seront interprétés de la manière suivante dès lors qu'ils commencent par une majuscule.

Accident (pour les véhicules) : Toute collision, tout choc contre un corps fixe ou mobile, versement, incendie, explosion ainsi que toute action des forces de la nature rendant impossible l'utilisation du Véhicule bénéficiaire dans les conditions normales de sécurité définies par le Code de la route français.

Adhérent : Toute personne physique assurée au titre du contrat d'assurance automobile « Rachat de franchise – bonne route » de la MAVIM et domiciliée en France telle que définition en est donnée aux termes du présent article.

Bénéficiaire : l'Adhérent.

Contrat : Le Contrat collectif d'assistance n° FIC26VEH0088.

Domicile : Le foyer fiscal ou le lieu de résidence principale et habituelle de l'Adhérent, mentionné sur le bulletin d'adhésion.

Evènement : Toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de **FILASSISTANCE**. L'Evènement applicable pour chaque garantie est précisé au sein de ces dernières.

France : France métropolitaine.

Panne : Toute défaillance mécanique, électrique, électronique, informatique, hydraulique du Véhicule

bénéficiaire empêchant une utilisation normale de celui-ci. Sont assimilées à une panne : la Crevaision de pneumatique(s), la Panne ou erreur de carburant.

Véhicule bénéficiaire : Le véhicule terrestre à moteur de tourisme ou utilitaire, d'un poids total en charge **inférieur à 3,5 tonnes** ou le véhicule à deux roues d'une puissance **supérieure à 80 cm3** immatriculé en France, désigné dans le contrat d'assurance **automobile « Rachat de franchise – bonne route » de la MAVIM.**

Ne sont pas considérés comme Véhicules bénéficiaires :

- les véhicules autres que de 1^{ère} Catégorie et d'un poids total en charge supérieur à 3,5 tonnes,
- les voiturettes immatriculées conduites sans permis,
- les ambulances de secours et de soins d'urgence (A.S.S.U),
- les voitures de secours aux asphyxiés et blessés (V.S.A.V),
- les deux roues, tricycles ou quadricycles quelle qu'en soit la cylindrée,
- des véhicules affectés au transport de personnes à titre onéreux.
- Les véhicules affectés au transport public de personnes lorsqu'ils sont utilisés dans un cadre lucratif.

Zone de résidence : France métropolitaine.

II. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

a. Délivrance des prestations

FILASSISTANCE est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met en œuvre les prestations garanties, après accord préalable, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (hors jours fériés).

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter **FILASSISTANCE**, au numéro de téléphone indiqué au début de la notice, préalablement à toute intervention ou mise en œuvre d'une garantie **dans un délai maximum de cinq (5) jours calendaires suivant la date de survenance de l'Évènement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties,**

Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de **FILASSISTANCE**.

À défaut de respecter cet accord préalable et ce délai, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire (ou son entourage) ne sera remboursée.

Il appartient au Bénéficiaire de fournir toute pièce demandée par **FILASSISTANCE** permettant de justifier la réalité de l'évènement qui le conduit à sa demande d'assistance ainsi que le respect des conditions d'octroi des garanties.

En cas d'accident ou d'urgence médicale, la seule conduite à tenir doit être d'appeler les organismes locaux de secours d'urgence car **FILASSISTANCE ne saurait se substituer à eux en aucun cas.**

Les prestations qui n'auront pas été utilisées par le Bénéficiaire lors de la durée de la garantie ne peuvent donner lieu à un remboursement *a posteriori* ou au versement d'une indemnité compensatoire.

Les montants de prise en charge, la durée de mise en œuvre des prestations d'assistance ainsi que le nombre d'heures mentionnées dans les garanties ne sont pas forfaitaires.

FILASSISTANCE pourra suspendre la mise en œuvre de toute prestation nécessitant l'intervention au Domicile d'un Bénéficiaire lorsque celui-ci, eu égard à son état de dégradation, est considéré comme étant soit insalubre soit comme présentant un danger ou risque pour la santé ou pour la sécurité de l'intervenant de **FILASSISTANCE**.

FILASSISTANCE pourra suspendre la mise en œuvre de toute prestation en cas de comportement pénalement répréhensible (agressions, comportements racistes, insultes, ...) ou violent d'un Bénéficiaire à l'égard de **FILASSISTANCE** ou de l'un de ses prestataires.

En cas de fausse déclaration sur les circonstances du sinistre, d'exagération frauduleuse des préjudices, de dissimulation d'existence d'autres prestations indemnitaires ou d'utilisation ou de production de documents/justificatifs frauduleux ou inexacts, les Bénéficiaires perdront tout droit à indemnisation pour le sinistre.

b. Remboursement des prestations

Lorsque les garanties le prévoient expressément ou que l'intervention d'un prestataire auprès du Bénéficiaire n'est pas possible, **FILASSISTANCE** peut autoriser le Bénéficiaire à organiser lui-même la prestation.

Dans ce cas, **FILASSISTANCE** rembourse au Bénéficiaire ou à la personne ayant engagé les frais, par virement, les frais engagés sous réserve de la transmission des justificatifs suivants :

- un RIB au nom du Bénéficiaire ou au nom de la personne ayant engagé les frais afférents à un compte bancaire ouvert auprès d'une banque située sur le territoire de l'Union européenne,
- une facture acquittée* originale ou copie scannée, au nom du Bénéficiaire ou au nom de la personne ayant engagé les frais, reprenant l'ensemble des mentions obligatoires imposées par la réglementation en vigueur et dont l'objet correspond exactement à la prestation qui aurait été mise en œuvre par **FILASSISTANCE** au profit du Bénéficiaire,
- les pièces justifiant la réalité de l'Évènement qui conduit le Bénéficiaire à sa demande d'assistance ainsi que le respect des conditions d'octroi des garanties.

Le remboursement est conditionné à l'obtention par le Bénéficiaire de l'accord préalable de **FILASSISTANCE**.

Le remboursement est toujours fait dans la limite de ce que **FILASSISTANCE** aurait pris en charge si elle avait organisé elle-même la prestation. Le Bénéficiaire s'engage à payer le cas échéant le reste à charge à son prestataire.

Le remboursement sera versé soit au Bénéficiaire ou à la personne ayant engagé les frais dans un délai de trente

(30) jours ouvrés suivant la réception de l'ensemble desdites pièces, sauf contestation notifiée à la personne concernée.

**Toute facture transmise dans un format ne garantissant pas l'inaltérabilité de cette dernière (.txt, .docx, .xlsx. ou tout autre format permettant la modification de la facture a posteriori de son édition) ne permettra pas d'obtenir un remboursement.*

III. TABLEAU DES GARANTIES

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE SUSPICION DE PANNE

Télédiagnostic et conseil

Informations téléphoniques

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE REPARATIONS

Conseil en devis de réparation

Informations téléphoniques

PRESTATIONS ACCESSIBLES LOSQUE LE BENEFICIAIRE CRAINT D'ENFREINDRE LE CODE DE LA ROUTE OU ESTIME NE PAS ETRE EN ETAT DE CONDUIRE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Evènement : L'impossibilité de conduire.

Retour au Domicile en taxi

100 € TTC maximum dans la limite d'une intervention par année civile

Récupération du Véhicule bénéficiaire laissé sur place

En taxi, à concurrence de 100 € TTC maximum et dans la limite d'une intervention par année civile

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE RETRAIT DU PERMIS DE CONDUIRE CONSECUTIF A UN EXCES DE VITESSE ENTRAINANT L'IMMOBILISATION DU VEHICULE BENEFICIAIRE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Evènement : Le retrait du permis de conduire à l'origine de l'Immobilisation.

Envoi d'un chauffeur

Frais de mission du chauffeur dans la limite des frais qui auraient été engagés pour la garantie « Transport du conducteur et des passagers »

OU Le transport du Véhicule bénéficiaire

- Livraison immédiate à destination (si la distance à parcourir est inférieure à 100km)
- OU Livraison différée

Dans la limite des frais qui auraient été engagés pour la garantie « Transport du conducteur et des passagers »

OU Transport du conducteur et des passagers

Par train ou taxi si la distance est inférieure à 100 km

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'ACCIDENT DE LA CIRCULATION

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Evènement : L'Accident de la circulation.

Aide au constat amiable

Assistance téléphonique

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE RETRAIT DE POINT(S) SUR LE PERMIS DE CONDUIRE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Evènement : Le retrait de point(s) sur le permis de conduire.

Stage de récupération de point(s) « volontaire »

Remboursement des frais de stage

IV. DETAIL DES GARANTIES

En cas de difficulté d'interprétation du tableau synoptique ci-avant, il convient de faire prévaloir la rédaction des garanties détaillées ci-après.

1) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE SUSPICION DE PANNE

a. Télédiagnostic et conseil

En cas de suspicion de Panne par le Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le télédiagnostic de la Panne par un spécialiste de **FILASSISTANCE** qui conseillera le Bénéficiaire sur ce qu'il convient de faire s'il

constate une anomalie dans le fonctionnement de son Véhicule bénéficiaire (bruit, voyant allumé sur son tableau de bord, etc) : rouler jusqu'au garage le plus proche ou, immobiliser immédiatement le Véhicule bénéficiaire et attendre le dépanneur que **FILASSISTANCE** pourra missionner à la demande du Bénéficiaire.

2) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE REPARATIONS

a. Conseil en devis de réparation

Dans le cadre des réparations, un conseil devis auto délivré par un spécialiste de **FILASSISTANCE** qui étudiera le devis d'intervention établi par le garagiste en charge des réparations et rendra un avis.

Si le Bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de **FILASSISTANCE** pourra négocier la facture avec le garagiste. Si les éléments

Le devis pourra être transmis par fax au spécialiste de **FILASSISTANCE** ou, s'il est simple, dicté par téléphone.

recueillis semblent insuffisants, **FILASSISTANCE** pourra, à la demande du Bénéficiaire et aux frais de ce dernier :

- missionner un expert ;
- faire transférer le Véhicule bénéficiaire dans un autre garage à la convenance du Bénéficiaire ou dans un des garages conseillés par **FILASSISTANCE**.

3) PRESTATIONS ACCESSIBLES LORSQUE LE BENEFICIAIRE CRAINT D'ENFREINDRE LE CODE DE LA ROUTE OU ESTIME NE PAS ETRE EN ETAT DE CONDUIRE

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 3), il faut entendre
- par Evènement : L'impossibilité de conduire.

a. Retour au Domicile en taxi

Lorsque le Bénéficiaire craint d'enfreindre le Code de la route ou estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité, **FILASSISTANCE**, à sa demande, met un taxi à sa disposition pour le ramener à son Domicile ou l'acheminer vers son lieu de villégiature, et prend la course en charge **dans la limite de 100 € TTC.**

Cette prestation est acquise dans la limite d'une fois par année civile.

Cette prestation est acquise dans la limite d'une fois par année civile.

b. Récupération du Véhicule bénéficiaire laissé sur place

Lorsque le Bénéficiaire a dû laisser son Véhicule bénéficiaire loin de son Domicile ou de son lieu de villégiature par crainte d'enfreindre le Code de la route ou parce qu'il estime ne pas être en mesure de conduire en toute sécurité, **FILASSISTANCE**, à sa demande, met un taxi à sa disposition pour aller récupérer son Véhicule bénéficiaire et prend la course en charge **dans la limite de 100 € TTC.**

4) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE RETRAIT DU PERMIS DE CONDUIRE CONSECUTIF A UN EXCES DE VITESSE ENTRAINANT L'IMMOBILISATION DU VEHICULE BENEFICIAIRE

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 4), il faut entendre :

- par Evènement : Le retrait du permis de conduire à l'origine de l'Immobilisation.

En cas de retrait immédiat du permis de conduire consécutif à un excès de vitesse entraînant l'Immobilisation du Véhicule bénéficiaire par décision des autorités et à la condition qu'aucune autre personne ne puisse assurer la conduite du Véhicule bénéficiaire, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le retour au Domicile du Véhicule bénéficiaire, du conducteur et des passages, ou leur acheminement jusqu'à la destination initiale, **dans la limite des frais que FILASSISTANCE aurait engagés pour dans le cadre de la garantie « Transport du conducteur et des passagers ».**

Dans tous les cas, le procès-verbal ou le document délivré par les forces de l'ordre, attestant le retrait de permis doit être présenté et une copie transmise à **FILASSISTANCE**.

En fonction des disponibilités locales au moment de la demande et selon le besoin, **FILASSISTANCE** prendra en charge l'une des garanties suivantes :

a. Envoi d'un chauffeur

Le chauffeur missionné par **FILASSISTANCE** effectue la course par l'itinéraire le plus direct et est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit – en l'état actuel de la réglementation – observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps total de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si l'état et/ou le chargement du Véhicule bénéficiaire n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, le Bénéficiaire devra le mentionner à **FILASSISTANCE** qui se réserve le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Cette garantie ne sera pas mise en œuvre si le Véhicule Bénéficiaire n'est pas en bon état de marche ou s'il présente une ou plusieurs anomalies le mettant en infraction avec le Code de la route français. Celles-ci devant être obligatoirement signalées lors de l'appel à **FILASSISTANCE**.

Les frais de carburant, de péage, d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge du Bénéficiaire.

b. OU Transport du Véhicule bénéficiaire

Le dépanneur missionné par **FILASSISTANCE** enlève le Véhicule bénéficiaire et :

- Soit, il le livre immédiatement à destination si la distance à couvrir est inférieure à 100 Km ;
- Soit, il le transporte jusqu'à son dépôt où il sera ultérieurement pris en charge par un transporteur pour re-livraison au Domicile. Le délai de re-livraison du Véhicule bénéficiaire varie en fonction de la disponibilité des prestataires locaux de **FILASSISTANCE**.

Dans la mesure du possible, le dépanneur mandaté par **FILASSISTANCE** prend en charge le conducteur et les passagers.

c. OU Transport du conducteur et des passagers

Si le conducteur et les passagers n'ont pu être acheminés avec le Véhicule bénéficiaire, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge leur retour par taxi si la distance à couvrir n'excède pas 100 Km, ou par train.

5) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'ACCIDENT DE LA CIRCULATION

Dans le cadre de la garantie de cet article IV. 5), il faut entendre

- par Evènement : L'Accident de la circulation.

a. Aide au constat amiable

En cas d'Accident de la circulation, le Bénéficiaire peut bénéficier de l'assistance de **FILASSISTANCE** qui lui communiquera toutes informations pratiques afin de lui

permettre de renseigner les différentes rubriques du constat.

S'agissant d'une assistance téléphonique fournie sur la base d'informations transmises par le Bénéficiaire,

FILASSISTANCE ne pourra toutefois être tenue responsable des éventuelles difficultés et/ou contestations, et leurs conséquences, qui pourraient survenir ultérieurement à

l'occasion de l'interprétation ou du traitement du constat.

6) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE RETRAIT DE POINT(S) SUR LE PERMIS DE CONDUIRE

Dans le cadre de la garantie de cet article IV. 6), il faut entendre

- par Evènement : Le retrait de point(s) sur le permis de conduire.

1. Stage de récupération de point(s) « volontaire »

- Objet de l'assistance

FILASSISTANCE ne garantit pas l'impunité du Bénéficiaire face à la loi mais met à sa disposition un ensemble de services qui permettent de lutter contre certains aspects de l'insécurité routière.

En cas de perte de points sur le permis de conduire du Bénéficiaire, à la suite d'une infraction commise pendant la période de validité du présent contrat, Filassistance rembourse, sous réserve du respect des conditions et modalités suivantes, les frais du stage de récupération de points effectué à votre initiative.

- Conditions de garanties

La garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- le stage effectué doit être « volontaire »,
- le stage doit être effectué auprès d'un centre départemental agréé par la Prévention Routière Formation, sélectionné parmi ceux disponibles sur le site de réservation de stage : www.recuperation-points-permis.org,
- le Bénéficiaire doit avoir effectivement perdu des points à la suite d'une infraction, ultérieure à la souscription,
- le permis de conduire du Bénéficiaire, tel qu'enregistré au Fichier National du Permis de Conduite, doit être pourvu au moment du stage, d'au moins un point et au maximum de la moitié du nombre maximum de points, défini, s'il s'agit d'un permis probatoire, au début et au terme de chaque année de la période probatoire,

- le Bénéficiaire n'ait pas suivi de stage de récupération de points durant les deux années écoulées.

Ce stage ne permet pas l'obtention d'un nouveau permis si le capital de points est nul.

- Modalités de remboursement

Pour bénéficier du remboursement, le Bénéficiaire doit fournir :

- Une attestation sur l'honneur confirmant que :
 - son permis de conduire comportait au moment du stage au moins un point et au maximum la moitié du nombre maximum de points, défini, s'il s'agit d'un permis probatoire, au début et au terme de chaque année de la période probatoire,
 - la ou les infractions ont été commises à l'occasion de la conduite d'un véhicule relevant du permis A ou B (toute fausse déclaration pouvant entraîner la non prise en charge des frais de stage),
- l'attestation de suivi de stage délivrée par le centre agréé par la Prévention Routière Formation,
- la facture acquittée du centre agréé par la Prévention Routière Formation auprès duquel le stage a été effectué,
- la copie du procès-verbal ou de l'avis de contravention constatant l'infraction susceptible d'entraîner la perte de points.

L'ensemble de ces documents doit être envoyé à l'adresse ci-dessous :

FILASSISTANCE, Service Gestion,
108 Bureaux de la Colline
92213 SAINT-CLOUD CEDEX

V. EXCLUSIONS

1) Exclusions communes à toutes les garanties et prestations

Rappels

FILASSISTANCE ne peut se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais consécutifs à leur intervention.

Ne donnent lieu à aucun remboursement de la part de FILASSISTANCE :

- tous frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire ;
- tous frais générés par un surplus de poids des bagages ou par un transport de ces derniers effectués par un tiers que celui-ci ait été ou non sollicité par le Bénéficiaire, et plus généralement ;
- tous frais engagés par le Bénéficiaire sans l'accord préalable de FILASSISTANCE.

Exclusions générales

Sont exclues et n'entraînent aucune prestation, ni délivrance de garantie de la part de FILASSISTANCE, les conséquences:

- des états résultant de la consommation d'alcool ;
- de l'usage de médicaments non prescrits médicalement ;
- de l'usage de drogues ou de substances classées comme stupéfiants ou psychotropes par le Code de la santé publique ;
- de dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
- de la participation du Bénéficiaire à toute épreuve sportive à titre non amateur ;
- de la participation à une épreuve, course ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, lorsqu'elles sont soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics ;
- de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque ces activités ne sont pas encadrées par un professionnel habilité ;
- de la pratique du skeleton, du bobsleigh, du saut à ski, du hors-piste, de l'alpinisme à plus de 3 000 m, de la varappe, de la spéléologie, du delta-plane, du planeur, du parapente, de toute activité de

- parachutisme et de chute libre ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;
- d'explosions provoquées par des dispositifs détenus par le Bénéficiaire et/ou des effets nucléaires radioactifs ;
- de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique ;
- des événements climatiques suivants : canicules, tempêtes, vents violents, ouragans, cyclones, typhons, inondations, pluies torrentielles, sécheresses, vagues de froid ;
- des épidémies et des pandémies identifiées comme telles par les autorités françaises ou par l'Organisation Mondiale de la Santé ;
- de l'exposition à des agents biologiques infectants, chimiques, gaz de combat, incapacitants, radioactifs, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents ;
- de la participation volontaire du Bénéficiaire à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- de la tentative de suicide ou le suicide du Bénéficiaire.

2) Exclusions spécifiques aux prestations mises en œuvre au profit des véhicules

Sont exclus :

- les conséquences des événements causés par un conducteur n'ayant pas toutes les autorisations nécessaires à la conduite du Véhicule bénéficiaire,
- les frais de réparation du Véhicule bénéficiaire,
- les frais de douane,
- les frais de restauration,
- les frais de carburant, de péage et de traversée en bateau ou bac,
- les marchandises, denrées périssables, et animaux transportés à bord du Véhicule,
- les pannes consécutives à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou de tout liquide (autre que le carburant) nécessaire au bon fonctionnement du Véhicule bénéficiaire,
- les pannes survenant après une première intervention de FILASSISTANCE et dont le caractère répétitif résulte d'un défaut de réparation du Véhicule bénéficiaire,

- les Immobilisations consécutives à une panne ou un accident ayant pour cause directe et exclusive un défaut d'entretien ou l'usure normale et prévisible du Véhicule bénéficiaire,
- les Immobilisations consécutives à des opérations d'entretien, périodiques ou non, du Véhicule bénéficiaire à savoir : le contrôle technique, la révision ou le remplacement des pièces usées du Véhicule bénéficiaire, les travaux de peinture ou la pose d'accessoires prévues à l'avance,
- la détérioration ou le vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le Véhicule bénéficiaire, que ce dernier soit immobilisé ou en cours de remorquage, de transport, retour ou rapatriement, ou convoyage,
- les Immobilisations consécutives à une panne ou un accident ayant pour cause directe et unique une utilisation du Véhicule bénéficiaire non-conforme aux recommandations édictées par le constructeur,
- les assurances optionnelles en cas de mise à disposition d'un véhicule de remplacement,
- les autostoppeurs et les passagers voyageant à titre onéreux,
- les frais de gardiennage sauf stipulation expresse contraire.

3) Exclusions spécifiques à la prestation « Stage récupération de point(s) »

Sont exclus et n'entraînent aucune prise en charge de la part de FILASSISTANCE, les frais résultant d'un stage :

- de sensibilisation imposé selon la réglementation en vigueur,
- effectué au sein d'un centre non agréé par la Prévention Routière Formation,
- volontaire de sensibilisation à d'autres permis que les catégories A et B,
- à caractère obligatoire ou imposé dans le cadre du permis probatoire ou par décision judiciaire,
- en alternative à poursuite judiciaire, en exécution d'une composition pénale,
- en peine complémentaire ou en obligation imposée dans le cadre du sursis avec mise à l'épreuve.

Les points retirés suite à la réalisation d'infractions, survenues au cours d'épreuves sportives, de courses, de compétitions et de leurs essais, ne pourront pas donner lieu à l'inscription à un stage de récupération de points, tel que prévu à la présente convention.

Le retrait de points sanctionnant :

- le défaut d'assurance ou de permis de conduire,
- la conduite sans titre ou le refus de restituer le permis de conduire suite à décision, la conduite sous l'emprise d'alcool ou de stupéfiants,
- le refus de se soumettre aux vérifications d'alcoolémie ou d'usage de stupéfiants,
- le délit de fuite,
- le refus d'obtempérer ne pourra pas donner lieu à l'inscription à un stage de récupération de points.

VI. CLAUSES RÉGLEMENTAIRES

1) Subrogation

Conformément à l'article L121-12 du Code des assurances, **FILASSISTANCE** est subrogée dans les droits et actions de l'Adhérent contre tout responsable du dommage, à concurrence du montant de la prestation servie.

L'Adhérent doit informer **FILASSISTANCE** de l'exercice d'un recours, d'une procédure pénale ou civile, dont il a connaissance, contre l'auteur présumé du dommage dont il a été victime.

2) Informatique et libertés

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte des données à caractère personnel du Bénéficiaire est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par **FILASSISTANCE** et ses prestataires.

Les informations recueillies auprès du Bénéficiaire, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement ayant pour finalités : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assistance ; l'élaboration de statistiques notamment commerciales, d'activité et actuarielles ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients ; l'amélioration du service au client ; la gestion des avis des personnes sur les produits et services ; la gestion et le suivi des incidents relatifs à la sécurité des prestataires.

Les destinataires de ces données personnelles, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de **FILASSISTANCE**, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat.

Dans le cadre de la gestion du contrat d'assistance, **FILASSISTANCE**, ses prestataires et sous-traitants peuvent être amenés à collecter auprès du Bénéficiaire des données de santé. Ces données de santé sont collectées aux fins de mise en œuvre des garanties demandées. Elles pourront être communiquées exclusivement pour cette finalité aux prestataires ou sous-traitants qui s'engagent à veiller au respect de la confidentialité des données qui leur sont transmises compte tenu de leur sensibilité.

Les données du Bénéficiaire seront conservées durant toute la vie du contrat, jusqu'au 31 décembre de l'année civile suivant l'expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation.

Le Bénéficiaire dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles.

Le Bénéficiaire dispose également du droit de prévoir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Sous certaines conditions réglementaires, le Bénéficiaire peut faire l'exercice du droit d'opposition ou de limitation du traitement de ses données personnelles, toutefois, toute opposition ou refus pourra empêcher l'exécution des présentes garanties.

Le Bénéficiaire peut exercer ces différents droits en se rendant sur www.filassistance.fr ou en contactant directement le service DPD par courrier (CNP Assurances, Service DPO, TSA n° 16939, 4 Promenade Cœur de ville 92130 Issy-les-Moulineaux) ou par courriel (dpo@filassistance.fr).

Le Bénéficiaire peut également demander la portabilité des données qu'il a transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat.

Le Bénéficiaire pourra adresser ses réclamations touchant à la collecte ou au traitement de ses données à caractère personnel au service du Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant, le Bénéficiaire a la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>.

3) Responsabilité

FILASSISTANCE s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues à la présente notice. A ce titre, **FILASSISTANCE** est tenue d'une obligation de moyens dans la délivrance et la réalisation des prestations d'assistance. Il appartiendra aux Bénéficiaires, de prouver la défaillance de **FILASSISTANCE**.

FILASSISTANCE est seule responsable vis-à-vis du Bénéficiaire, du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance. A ce titre, **FILASSISTANCE** sera

responsable des seuls dommages directs, quelle qu'en soit la nature, à l'égard du Bénéficiaire, pouvant survenir de son propre fait ou du fait de ses préposés.

Les dommages directs susvisés s'entendent de ceux qui ont un lien de causalité direct entre une faute de **FILASSISTANCE** et un préjudice du Bénéficiaire.

En tout état de cause, **FILASSISTANCE** ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations ou d'un retard dans l'exécution des garanties qui serait la conséquence d'une cause étrangère, dont notamment :

- cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil et apprécié par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime, fait d'un tiers,
- grèves, émeutes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit,
- en cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs (visa, passeport, etc.) nécessaires à la mise en œuvre des garanties,
- en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels **FILASSISTANCE** a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ;
- en cas de restrictions susceptibles d'être opposées par les transporteurs de personnes.

4) Autorité de contrôle

FILASSISTANCE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située au 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

5) Réclamations

Sans préjudice du droit d'engager une action en justice pour le Bénéficiaire à tout moment, toute réclamation portant sur le traitement d'une demande d'assistance (délai, qualité, contenu de la prestation fournie, etc.) pourra être formulée dans un premier temps par l'Adhérent, un Bénéficiaire ou leurs mandataires ou leurs ayants droit (ci-après le « Réclamant ») :

- auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro non surtaxé indiqué au début de la notice,

- par courrier à l'adresse suivante : **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX,
- par mail à qualite@filassistance.fr,
- sur le site internet www.filassistance.fr via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

FILASSISTANCE adressera un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée au Réclamant dans ce délai.

A défaut, une réponse sera apportée dans un délai de deux (2) mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation sauf en cas de survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont le Réclamant sera informé.

En tout état de cause, le Réclamant peut saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance à l'expiration d'un délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, ou le cas échéant à compter de la date de réception de la réponse négative formulée par **FILASSISTANCE**, en adressant sa demande :

- par courrier à l'adresse suivante : **Médiation de l'Assurance** TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09,
- sur le site internet www.mediation-assurance.org.

Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la charte de la médiation de l'assurance, à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux Parties et laisse la liberté pour le Réclamant, de saisir les tribunaux compétents.

6) Prescription

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites dans les délais et termes du Code des assurances :

- **Délai de prescription**

Article L.114-1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1,

sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assuré en a eu connaissance ;

2° 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, le délai de la 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

- **Causes d'interruption de la prescription**

Article L.114-2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

- **Caractère d'ordre public de la prescription**

Article L.114-3

Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

- **Causes ordinaires d'interruption de la prescription :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L.114-2 précité sont celles prévues selon les termes et conditions des articles suivants du Code civil :

- **Reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait**

Article 2240 du Code civil

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

- **Demande en justice**

Article 2241 du Code civil

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

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.

Article 2242 du Code civil

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

- **Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée**

Article 2244 du Code civil

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

- **Etendue de la prescription quant aux personnes**

Article 2245 du Code civil

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 les 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 les héritiers.

Article 2246 du Code civil

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

- Causes de report et de suspension de la prescription

Les causes de report du point de départ ou les causes de suspension de la prescription visées à l'article L. 114-3 du Code des assurances sont énumérées aux articles 2233 à 2239 du Code civil reproduits ci-après dans leur version en vigueur au 1er janvier 2018 :

Article 2233 du Code civil

La prescription ne court pas :

1. à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ;
2. à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ;
3. à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé.

Article 2234 du Code civil

La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Article 2235 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts.

Article 2236 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité.

Article 2237 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession.

Article 2238 du Code civil

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative ou à compter de l'accord du débiteur constaté par l'huissier de justice pour participer à la procédure prévue à l'article L. 125-1 du Code des procédures civiles d'exécution.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. En cas d'échec de la procédure prévue au même article, le délai de prescription recommence à courir à compter de la date du refus du débiteur, constaté par l'huissier, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

Article 2239 du Code civil

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

Ces différents articles peuvent évoluer en cours de vie du contrat. Ces articles sont disponibles à la rubrique « Les codes en vigueur » du site Internet du service public de la diffusion du droit (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

- **Saisine du médiateur**

Il est également prévu que la prescription de deux (2) ans sera suspendue en cas de médiation ou de conciliation entre les Parties (article 2238 du Code civil).

7) Loi applicable et juridiction compétente

La présente notice est régie par le droit français.

En cas de litige portant sur la présente notice et à défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile de l'Adhérent.



FILASSISTANCE INTERNATIONAL
Société Anonyme au capital de 4 100 000 €
433 012 689 RCS NANTERRE
Siège social : 108 Bureaux de la Colline,
92213 SAINT-CLOUD Cedex
Entreprise régie par le Code des Assurances

