



Engagé pour
votre **mobilité**



Conditions générales
Contrat Prévention Mobilité

Dernière mise à jour : 22 août 2025



Conditions générales de l'adhésion Contrat Prévention Mobilité (CPM)

PRÉAMBULE

Mobilité Club France (Automobile Club Association) sise 38 avenue du Rhin - CS 80049 - 67027 Strasbourg Cedex 1, inscrite au registre des associations du Tribunal Judiciaire de Strasbourg n° AMALIA A1913STR000004 sous vol.4 folio 5, a créé un ensemble de prestations de service contenues dans une adhésion à destination des entreprises, dénommée Contrat Prévention Mobilité.

1. CONCLUSION DU CONTRAT PRÉVENTION MOBILITÉ

Mobilité Club France adresse au Client, à sa demande, un devis en bonne et due forme, comportant le détail des adhésions souscrites et les conditions générales d'adhésion et des prestations en vigueur au jour du devis.

Le devis a une validité d'un mois, à compter de sa réception par le Client. Pour que le contrat puisse prendre effet, le Client devra renvoyer le devis dûment signé, avec la mention « bon pour accord » (par courrier, mail). La validation du devis vaut acceptation du devis ainsi que des présentes conditions générales d'adhésion et des prestations.

Le Contrat Mobilité Pro est conclu « intuitu personae » et ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle à titre onéreux ou gratuit, au profit d'un tiers, par l'une ou l'autre des parties.

2. VALIDITÉ DE L'ADHÉSION

L'adhésion au Contrat Prévention Mobilité à Mobilité Club France est régie par les statuts de l'Association Mobilité Club France, et sont applicables aux bénéficiaires.

L'adhésion prend effet à compter de la signature du devis pour une durée de 12 mois et est valable jusqu'à l'échéance, sous réserve que le Client soit à jour de cotisation et sans interruption. À la date d'échéance, elle pourra être reconduite annuellement.

Certains services, inclus dans l'adhésion font l'objet d'une assurance groupe souscrite auprès de compagnies d'assurances ou sont soumises à des conditions particulières pouvant déroger aux informations décrites ci-dessus (délai de carence, début de la prestation, etc.). Il convient par conséquent de prendre connaissance des conditions d'application des garanties.

3. TARIFS ET MODES DE RÉGLEMENT

Les prestations souscrites sont facturées sur la base des tarifs en vigueur au jour de la souscription de l'adhésion au Contrat Prévention Mobilité, ou ultérieurement, en cas de souscription complémentaire d'un pack ou de l'inscription de nouveaux bénéficiaires. Les tarifs sont indiqués en Euros. Le taux de TVA est celui en cours en France.

4. RETARD OU DÉFAUT DE PAIEMENT

En cas de retard ou de rejet de paiement, durant la période d'adhésion ou si aucun paiement n'est effectué dans un délai de 30 jours après la signature du devis, l'adhésion Contrat Prévention Mobilité prendra fin et les garanties seront suspendues. En cas de régularisation, l'adhésion sera à nouveau effective, à compter du règlement de la somme due.

De façon consécutive, à défaut de paiement de la facture, le solde dû sera majoré de plein droit d'une pénalité de retard calculée selon un taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Tout professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de Mobilité Club France, d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Mobilité Club France peut demander une indemnisation complémentaire, sur justificatif.

5. BÉNÉFICIAIRES

Les relations contractuelles entre Mobilité Club France et le Client sont régies par le devis, les présentes conditions générales ainsi que par les statuts de l'association Mobilité Club France.

Les personnes salariées désignées par le chef d'entreprise au Contrat Prévention Mobilité deviennent automatiquement membres de Mobilité Club France par le biais de la souscription de leur entreprise au Contrat Prévention Mobilité afin de pouvoir bénéficier des prestations souscrites par leur employeur. Les conditions générales d'adhésion et des prestations leur sont donc également opposables ainsi que les statuts de l'association.

L'employeur devra à ce titre vérifier l'exactitude des informations transmises afin de permettre à Mobilité Club France d'exécuter les prestations de service souscrites à destination de bénéficiaires.

Les prestations de Mobilité Club France ne pourront être délivrées au titre du Contrat Prévention Mobilité qu'après vérification préalable que les salariés du Client y sont identifiés comme bénéficiaires. À cette fin, le Client transmettra à Mobilité Club France un fichier sécurisé comportant des coordonnées complètes des salariés bénéficiaires au plus tard à la signature du devis. Les Parties conviennent et reconnaissent qu'aucune prestation de service ne pourra être délivrée tant que ces informations n'auront pas été délivrées par le Client et que Mobilité Club France ne sera pas en mesure de déterminer si un salarié est couvert ou non.

Pour chaque bénéficiaire déclaré par le Client, un numéro

de membre sera attribué par Mobilité Club France afin de les identifier et leur délivrer les prestations souscrites. Cette adhésion prend effet dans les conditions décrites dans les conditions générales d'adhésion de Mobilité Club France.

6. MODIFICATION DU CONTRAT EN COURS D'ANNÉE

Le Client s'engage à informer Mobilité Club France de toute modification affectant la vie du Contrat Prévention Mobilité en cours de validité (changement des coordonnées, liste des bénéficiaires, etc.).

La souscription d'un pack supplémentaire ou l'inscription de nouveaux bénéficiaires, en cours de validité du Contrat, fera l'objet d'un devis complémentaire et donnera lieu à facturation sur la base des tarifs de l'année en cours, à hauteur des prestations choisies et/ou du nombre de bénéficiaires rajoutés, sans prorata temporis.

En cas de souscription de nouvelles prestations ou d'inscription de salariés en cours d'année, celles-ci prendront effet à compter de la réception du devis signé et seront valables jusqu'à échéance de l'adhésion Contrat Mobilité Prévention sans en modifier la date d'échéance.

La suppression d'un bénéficiaire en cours d'année ne donnera pas lieu à remboursement et sera valable pour toute année de souscription entamée.

7. SERVICE RELATIONS CLIENTÈLE

Pour toute information, dans le cadre de l'exécution de l'adhésion au Contrat Prévention Mobilité et aux prestations de services ou pour toute réclamation, les bénéficiaires peuvent joindre notre Service Relations Clients au 09 70 40 11 11 du lundi au vendredi 8 h 30 à 18 h (17 h le vendredi) ou par mail : clientele@mobiliteclub.fr

8. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations personnelles recueillies par Mobilité Club France, en tant que responsable de traitement, sont nécessaires pour la bonne gestion de l'adhésion au Contrat Mobilité Prévention. Elles nous permettent d'identifier les personnes bénéficiaires afin de s'assurer qu'elles sont membres de notre association et peuvent bénéficier des prestations de service qui y sont attachées.

Les données personnelles ne seront pas utilisées par Mobilité Club France à d'autres fins que celles de gérer Contrat Mobilité Prévention ainsi que tous les avantages et prestations que vous donne droit votre adhésion. En fonction des prestations que vous avez souscrites, vos données pourront être adressées à nos éventuels prestataires, filiale ou assureurs en vue de la gestion et de l'exécution de ces prestations. En outre, pour l'envoi de courriels gérant les avantages et prestations liés à l'adhésion, nous faisons appel à un sous-traitant Mailchimp opérant de ce fait la conservation et l'organisation des courriels recueillis. À cette occasion, les données sont transmises hors Union Européenne. La transmission au dit sous-traitant est conforme au RGPD par enregistrement dudit sous-traitant auprès de l'administration états-unienne au regard de la décision de la commission

européenne d'adéquation de la protection assurée par le bouclier de protection des données UE-États-Unis (EU-US Privacy Shield), et signature d'un accord de traitement de données personnelles entre lui et le responsable de traitement.

Mobilité Club France s'engage à ce que la collecte et le traitement des données soient conformes au règlement général sur la protection des données et à la loi Informatique et Libertés pour les données auxquelles elle aura accès.

L'adresse électronique des bénéficiaires communiquée entre autres aux fins de communiquer avec nous, sera utilisée pour la poursuite de nos échanges relatifs à au Contrat Mobilité Prévention et des prestations qui y sont rattachées.

Concernant les données personnelles collectées, les bénéficiaires ayant la qualité de membres disposent d'un droit d'accès, de mise à jour, de limitation, d'opposition, de rectification, de portabilité et de suppression de ces données nominatives, sous condition que leur conservation ne soit plus nécessaire à l'exécution de prestations et des obligations légales et réglementaires de conservation des données par les professionnels.

Pour toute information ou exercice de vos droits sur le traitement des données personnelles, vous pouvez contacter l'adresse mail suivante info@mobiliteclub.fr ou à l'adresse : Mobilité Club France - Service Juridique - 38 avenue du Rhin - CS 80049 - 67027 Strasbourg Cedex 1. Les données personnelles recueillies dans le cadre de l'adhésion sont conservées le temps de l'exécution des prestations qui y sont rattachées ainsi qu'aux opérations comptables et de gestion postérieures s'y rapportant. De façon générale, lorsqu'une obligation légale ou réglementaire nous impose d'en disposer, celles-ci sont conservées aussi longtemps que perdurent ces obligations. Enfin, elles sont archivées durant le temps nécessaire à la fois pour couvrir les délais de prescription extinctive en matière contentieuse ainsi que les délais légaux de conservation.

Vous avez la possibilité de vous inscrire sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique afin d'interdire aux professionnels de vous démarcher téléphoniquement, sauf cas de relations contractuelles préexistantes. À cet effet, en votre qualité de membre à notre association, cette inscription ne fera pas obstacle à l'utilisation de données téléphoniques par Mobilité Club France dans le cadre des produits, services ou prestations relatifs à votre adhésion.

9. DROIT APPLICABLE, RÉGLEMENT AMIABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Le droit français régit les relations commerciales entre Mobilité Club France et le Client ainsi qu'avec les bénéficiaires. En cas de différend pouvant naître à l'occasion d'une prestation de services, les parties tenteront de trouver un règlement amiable. À défaut d'accord amiable, le membre pourra, conformément aux articles L 612-1 et suivants du Code de la consommation, recourir, s'il le souhaite, gratuitement à la médiation de la consommation en contactant directement l'Institut

d'Expertise, d'Arbitrage et de Médiation soit via le site internet <http://www.ieam.eu> sous onglet « demande de médiation », soit par voie postale 31 bis-33 rue Daru 75008 PARIS.

En cas de procédure judiciaire, le litige sera soumis à la compétence des juridictions françaises, dans le respect de l'article 46 du Code de procédure civile.

avenue du Rhin - CS 80049 - 67027 Strasbourg Cedex 1

Les données personnelles recueillies dans le cadre du contrat sont conservées le temps nécessaire à l'exécution des prestations qui y sont rattachées ainsi qu'aux opérations comptables et de gestion postérieures s'y rapportant.

De façon générale, lorsqu'une obligation légale ou réglementaire nous impose d'en disposer, celles-ci sont conservées aussi longtemps que perdurent ces obligations. Enfin elles sont archivées durant le temps nécessaire à la fois pour couvrir les délais de prescription extinctive en matière contentieuse ainsi que les délais légaux de conservation.

Vous avez la possibilité de vous inscrire sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique afin d'interdire aux professionnels de vous démarcher téléphoniquement, sauf cas de relations contractuelles préexistantes. À cet effet, en votre qualité de membre à notre association, cette inscription ne fera pas obstacle à l'utilisation de données téléphoniques par Mobilité Club France dans le cadre des produits, services ou prestations relatifs à votre adhésion.

Conditions d'application des prestations de service

Les présentes Conditions Générales régissent toutes les prestations proposées dans le Contrat Prévention Mobilité.

1. PRESTATIONS JURIDIQUES

1.1. Assistance juridique : conseils juridiques multi-mobilité

1.1.1. Définitions

PRESTATAIRE

Le service juridique de Mobilité Club France - 38 avenue du Rhin - CS 80049 - 67027 Strasbourg Cedex 1.

BÉNÉFICIAIRE

- Le chef d'entreprise, personne physique salariée, résidant en France, bénéficiant du pack Chef d'entreprise du Contrat Prévention Mobilité à jour de cotisation.
- Le salarié, personne physique résidant en France, nommément désignée par l'entreprise, bénéficiant du pack Pro du Contrat Prévention Mobilité à jour de cotisation.

Les prestations ne peuvent pas s'appliquer à l'entreprise en tant que personne morale.

1.1.2. Étendue territoriale des garanties

Les garanties liées à cette prestation s'exercent dans les Pays de l'Union Européenne, en Andorre, Liechtenstein, Norvège, Principauté de Monaco, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suisse et Vatican.

1.1.3. Objet de la garantie

Le Service Juridique délivre des conseils juridiques personnalisés dans tous les domaines liés à la mobilité comprenant les informations sur les règles de droit applicables, l'étude circonstanciée du dossier, l'analyse juridique permettant de déterminer les suites à donner au dossier et les recours à entreprendre.

1.1.4. Modalités d'application

Toute question, réclamation, litige, durant la phase amiable, émis par ou contre le membre relevant de sa mobilité (civil, administratif ou pénal).

1.1.5. Modalités de saisine du Service Juridique

Afin de bénéficier de la prestation, le bénéficiaire pourra contacter le Service Juridique de Mobilité Club France au 09 70 40 11 11 (prix d'un appel local) du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 18 h, le vendredi 17 h, ou par mail : juridique@mobiliteclub.fr

À cet effet, il devra s'identifier préalablement en communiquant son numéro de membre ou ses nom et prénom.

1.2. Intervention et protection juridique multi-mobilité

1.2.1. Définitions

SOUSCRIPTEUR

Mobilité Club France - 38 avenue du Rhin - CS 80049 - 67027 Strasbourg Cedex 1.

ASSUREUR

ACM IARD SA - Société anonyme à conseil d'administration au capital de 201 596 720 EUR - 352 406 748 RCS STRASBOURG - N° TVA FR87352406748. Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen STRASBOURG - Adresse postale : 63 chemin Antoine Pardon 69814 TASSIN CEDEX.
Les ACM-IARD S.A. sont placées sous le contrôle de : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest 75436 PARIS CEDEX 09.

BÉNÉFICIAIRE/ASSURÉ

- Le chef d'entreprise, personne physique salariée, résidant en France, bénéficiant du pack Chef d'entreprise du Contrat Prévention Mobilité à jour de cotisation.
- Le salarié, personne physique résidant en France, nommément désignée par l'entreprise, bénéficiant du pack Pro Services + du Contrat Prévention Mobilité à jour de cotisation.

Les prestations ne peuvent pas s'appliquer à l'entreprise en tant que personne morale.

TIERS

Les personnes physiques ou morales qui, n'ayant pas la qualité d'assuré, sont étrangères au présent contrat.

1.2.2. Étendue territoriale des garanties

Les garanties du présent contrat s'exercent dans les Pays de l'Union Européenne, en Andorre, Liechtenstein, Norvège, Principauté de Monaco, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suisse et Vatican. L'exécution des décisions de justice à l'étranger n'est pas prise en charge.

1.2.3 Véhicules ou engins couverts

Sont couverts au titre de la protection juridique multi-mobilité les véhicules et engins suivants :

VÉHICULE TERRESTRE À MOTEUR

Tout véhicule automoteur destiné à circuler sur le sol et qui peut être actionné par une force mécanique sans être lié à une voie ferrée, tel que défini par l'article L211-1 du Code des assurances.

ENGIN DE MOBILITÉ DOUCE

Engin de déplacement non automoteur destiné à circuler sur le sol comprenant de façon exhaustive les vélo, vélo à assistance électrique, trottinette, fauteuil roulant.

1.2.4. Période de validité

1.2.4.1. Concernant la phase amiable

La phase amiable sera gérée par le Service juridique de Mobilité Club France. Le membre devra être à jour de cotisation durant toute la période de la gestion amiable du dossier.

1.2.4.2. Concernant la phase judiciaire

Le contrat de protection juridique prend effet le lendemain de la date d'adhésion pour une durée d'une année, renouvelable ensuite par tacite reconduction.

En cas de modification des conditions générales du contrat, le souscripteur adresse une note d'information à ses membres au moins trois mois à l'avance.

En cas de résiliation du contrat collectif, les garanties cesseront pour chaque membre à l'issue de leur période d'assurance en cours, suivant la date de cette résiliation.

La garantie est acquise pour les litiges qui résultent d'événements survenus entre la date d'effet de l'adhésion au contrat de protection juridique multi-mobilité et sa date de résiliation.

1.2.5. Objet de la prestation

Toute question, réclamation amiable ou judiciaire faite par ou contre le membre suite à un litige en matière de mobilité (civil, administratif ou pénal) uniquement si le fait générateur (sur le plan pénal plus précisément, il s'agit de la date de l'infraction) survient durant la période d'adhésion.

1.2.6. Objet de la garantie

Le service juridique assume la gestion amiable et contentieuse des litiges en matière de mobilité déclarés par le membre.

L'assuré est garanti en cas de litige :

- relatif à sa qualité de propriétaire ou de conducteur d'un véhicule terrestre à moteur, lorsqu'il l'utilise à titre privé ou dans le cadre de son activité professionnelle quand il est mis en cause personnellement ;
- lié à l'achat, la location, l'entretien, la vente et d'une manière générale, la possession de ce véhicule terrestre à moteur à titre privé.

Le contrat couvre exclusivement la prise en charge des frais et honoraires de l'avocat, les frais d'expertise judiciaire ainsi que les frais de justice dont l'avance serait demandée à l'assuré.

1.2.7. Ce qui n'est pas couvert

Sont toujours exclus les litiges résultants :

- d'une infraction ou de l'existence d'un préjudice qui est connu de l'assuré avant la date de souscription du Pack Protection ;
- d'une rixe, de faits intentionnels de l'assuré, tels que notamment la conduite sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'emprise de stupéfiants et de toute infraction assimilée (refus de se soumettre aux vérifications de l'état alcoolique, etc.), le délit de fuite, le refus d'obtempérer, le défaut d'assurance ou de permis

de conduire, etc. ;

- du domaine douanier, la protection, l'exploitation et la cession de marques, brevets ou droits d'auteur et plus généralement la propriété intellectuelle ;
- du droit des personnes, de la famille et des successions ;
- du cautionnement ;
- des sinistres consécutifs à la participation de l'assuré en tant que concurrent à des épreuves soumises à l'autorisation des pouvoirs publics ;
- de la responsabilité civile de l'assuré lorsqu'elle est recherchée et qu'elle est couverte par un contrat d'assurance de véhicule terrestre à moteur. En cas d'opposition d'intérêts, la garantie interviendra pour la sauvegarde de ses droits ;
- des poursuites pénales devant la Cour d'Assises ;
- du recouvrement des impayés et des contestations s'y rapportant ;
- de la fixation d'une indemnité d'assurance tant que les recours prévus par le contrat auquel l'assuré est partie n'ont pas été épuisés.

1.2.8. Modalités d'application

1.2.8.1. Déclaration et constitution du dossier

L'assuré doit respecter les obligations énumérées ci-après. Il doit déclarer par écrit au Service Juridique de Mobilité Club France, les litiges dans les meilleurs délais à partir du moment où il en a connaissance et lui transmettre les éléments prouvant la réalité du litige et du préjudice.

À cet effet, il devra s'authentifier préalablement en communiquant son numéro de membre ou ses nom et prénom.

Si le retard dans la déclaration nous a causé un préjudice, l'indemnité pourra être réduite à concurrence de ce préjudice, sous réserve de l'application, le cas échéant, des dispositions de droit local pour les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle.

- Il ne doit pas prendre l'initiative d'engager une action, saisir un conseil ou diligenter toute mesure d'instruction ni réaliser d'actes sans accord préalable de l'assureur, sauf en cas d'urgence dûment justifié.
- Il doit lui communiquer ou communiquer à son conseil, sur ses instructions ou à la demande de celui-ci, tous renseignements ou justificatifs nécessaires à la représentation de ses intérêts. Ni le service juridique, ni l'assureur, ne répondront du retard qui lui serait imputable dans cette communication.
- Si, en cours de procédure, une transaction est envisagée, celle-ci doit préserver les droits à subrogation de l'assureur.

- Si l'assuré a pris l'initiative d'engager une action, de saisir son conseil ou de diligenter toute mesure d'instruction, les actes réalisés sans l'accord préalable de l'assureur ne seraient pas pris en charge, sauf en cas d'urgence dûment justifiée.

1.2.8.2. Gestion des dossiers

1.2.8.2.1. Phase amiable

- Le Service Juridique commence par informer l'assuré sur la nature de ses droits et obligations.
- Si une solution amiable est envisageable, il recherchera dans un premier temps un dénouement au litige sur ce terrain-là. Toutefois, s'il s'avère à ce stade que la partie adverse est elle-même assistée ou représentée par un avocat, les dispositions légales obligent à se faire représenter dans les mêmes conditions. Dans ce cas, nous prendrons en charge les honoraires de l'avocat conformément au plafond de prise en charge prévu au contrat.
- Si cette démarche amiable n'aboutit pas, le service juridique examinera l'opportunité d'engager une procédure judiciaire. Si cette opportunité existe, il invitera l'assuré à engager la procédure appropriée selon les conditions énoncées ci-dessous. Pour les litiges d'une valeur initiale inférieure à 341 € en matière civile et 128 € en matière pénale, il limitera son intervention à la recherche d'une solution amiable.

1.2.8.2.2. Phase judiciaire

En cas d'insuccès de la phase amiable ou de poursuites pénales, le service juridique missionne les avocats, experts, et auxiliaires de justice indispensables pour défendre l'assuré, et gère le suivi des procédures.

Les frais et honoraires sont garantis et pris en charge dans les conditions, limites et exclusions définies au contrat collectif n° BD 3815328 souscrit auprès des ACM-IARD SA, Société anonyme à conseil d'administration au capital de 201 596 720 € - 352 406 748 RCS STRASBOURG - n° TVA FR87352406748. Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen - 67000 Strasbourg et présenté par Procourtage SAS, dont la notice d'information figure ci-après.

• Choix de l'avocat

Si une juridiction doit être saisie, l'assuré a le libre choix de son avocat. S'il le souhaite, il peut demander par écrit au Service Juridique de lui proposer l'un de ses correspondants.

En tout état de cause sont pris en charge les honoraires d'un seul avocat par procédure.

• Conduite de la procédure

L'assuré et son avocat ont la direction du procès et décident des moyens de procédure et de droit qu'ils estiment utiles de développer à l'appui des intérêts de l'assuré (mesures conservatoires, référé, appel, pourvoi).

1.2.8.2.3. Opportunité des poursuites

Lorsque l'assuré exige d'engager ou de soutenir un procès ou d'exercer les voies de recours contre une décision judiciaire et que le Service Juridique ou l'assureur estime que ces procédures sont dépourvues de chances raisonnables de succès ou inopportunes, il peut soit exercer lui-même et à ses frais l'action en question, soit soumettre le différend pour avis à un arbitre choisi d'un commun accord.

En cas de désaccord sur la désignation de cet arbitre, celui-ci est nommé par décision du Président du Tribunal Judiciaire de son domicile, statuant par procédure accélérée au fond. Les frais exposés pour la mise en œuvre de l'arbitrage sont à la charge de l'assureur, sauf décision contraire du Président du Tribunal Judiciaire si l'assuré a

mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives. Si l'assuré exerce lui-même l'action judiciaire contestée et qu'il obtient un résultat plus favorable que celui proposé par l'arbitre ou l'assureur, le prestataire lui remboursera, sur justificatifs, dans la limite de ses garanties et plafonds de prise en charge, les frais qu'il aura exposés et dont le montant n'aura pas été mis à la charge de son contradictoire.

1.2.9. Étendue de la prise en charge

1.2.9.1. L'assureur s'engage à rembourser, sous réserve des dispositions de l'article 1.2.9.2. :

- Les frais, émoluments et honoraires de l'avocat que l'assuré aura choisi dans la limite des montants TTC fixés ci-après. Ces montants s'appliquent tant aux litiges jugés en France qu'à ceux jugés dans les pays mentionnés à l'article 1.2.2.

Ne sont pas prises en charge les procédures engagées devant une Juridiction Internationale.

Si le total des frais, honoraires et émoluments de l'avocat est supérieur au plafond de prise en charge, l'excédent restera à la charge de l'assuré.

- Sont pris en charge, outre les frais, émoluments et honoraires visés ci-dessus, les frais d'expertise amiable (dans la limite de 120 € TTC par sinistre) et judiciaire (dans la limite de 1 580 € TTC) ainsi que les frais de justice dont l'avance serait demandée à l'assuré. Notre intervention s'arrête cependant à la constatation sans équivoque de l'insolvabilité du débiteur.

- En tout état de cause, le montant maximum cumulé qui peut être pris en charge pour un même litige, toutes procédures confondues, est fixé à 17 083 € TTC.

Consultation 110 €

Recours amiable sans procédure 150 €¹

Transaction ayant abouti, conciliation, médiation. 315 €

Requête, commission 360 €

Assistance à expertise judiciaire 190 €²

Référé, ordonnance, juge d'instruction..... 315 €

Demande de procès-verbal..... 50 €

Tribunal de Police

Défense pénale - TSP..... 370 €

Avec constitution de partie civile..... 500 €

Tribunal Correctionnel

Défense pénale 500 €

Constitution partie civile..... 610 €

Procédure de comparution sur reconnaissance préalable

de culpabilité (assuré victime) 315 €

Tribunal Judiciaire (au civil)

Sans représentation obligatoire..... 710 €

Avec représentation obligatoire 1 075 €

Tribunal Administratif 1 075 €

Cour d'appel ou Cour administrative d'appel

Défense pénale 780 €

Appel sur ordonnance 315 €

Autres..... 1 240 €

Cour de cassation, Conseil d'État 1 810 €

¹Par litige et non cumulable avec honoraires de consultation.

²Avec un maximum de 380 € par litige.

1.2.9.2. Exclusions

- Les frais engagés à la seule initiative de l'assuré pour vérifier la réalité de son préjudice ou en faire la constatation et pour en établir l'imputabilité à un tiers.
- Les amendes civiles ou pénales et les consignations destinées à en garantir le paiement.
- Les sommes mises à la charge de l'assuré en vertu d'une décision de justice ou d'une transaction au titre du principal et de ses accessoires.
- Les frais et dépens, notamment ceux avancés par le contradicteur et mis à la charge de l'assuré par une décision de justice (articles 695 et 700 du CPC, 475-1 du CPP...).
- Les honoraires de résultat, c'est-à-dire ceux calculés en fonction du résultat obtenu, quel que soit le mandataire.
- Les droits proportionnels sollicités par un commissaire de justice auprès de l'assuré créancier en vertu de l'arrêté du 26 février 2016 fixant les tarifs réglementés des commissaires de justice.

1.2.10. Autres dispositions

1.2.10.1. Résiliation du contrat

Le contrat peut être résilié dans les cas, conditions et formes fixés ci-après.

PAR LE MEMBRE

Chaque année à la date d'échéance principale, moyennant préavis d'au moins un mois.

Lorsque le membre résilie le contrat, il peut le faire au choix :

- soit par courrier recommandé AR,
- soit par une déclaration faite contre récépissé,
- soit par acte extrajudiciaire au siège social de l'assureur ou à celui du souscripteur,
- lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

L'assureur confirme par écrit la réception de la notification.

PAR L'ASSUREUR OU LE SOUSCRIPTEUR

Chaque année à la date d'échéance principale, moyennant préavis d'au moins trois mois :

- après sinistre (art. R 113-10 du Code des assurances),
- en cas d'aggravation du risque,
- en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat (articles L 113-8 et 9 du Code des assurances),
- lorsque l'assureur ou le souscripteur résilie le contrat, celle-ci est notifiée par lettre adressée au dernier domicile connu du membre.

1.2.10.2. Subrogation

L'assureur est subrogé dans les conditions prévues à l'article L 121-12 du Code des assurances dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers en remboursement des frais et honoraires, y compris les frais d'expertise et les frais irrépétibles, qu'il a pris en charge.

Toutefois, l'assuré est remboursé en priorité à raison des sommes que l'assureur n'a pas prises en charge et que l'assuré a acquittées respectivement au titre des dépens et des frais irrépétibles sous réserve de la justification de leur paiement.

1.2.10.3. Prescription

Aux termes de l'article L 114-1 du Code des assurances, « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement 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'évènement qui y donne naissance.

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, 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. »

1.2.10.4. Assurances cumulatives

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, l'assuré doit immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances.

Il doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée (article L121-4 du Code des assurances).

Lorsque ces assurances sont souscrites conformément aux dispositions de l'article L121-4, il peut, en cas de sinistre, être indemnisé auprès de l'assureur de son choix.

1.2.10.5. Communication d'informations par voie électronique

Si vous avez communiqué à votre interlocuteur habituel une adresse de messagerie électronique ayant fait l'objet d'une vérification préalable par celui-ci, nous utiliserons cette adresse pour la poursuite de nos relations afin de vous adresser certaines informations ou documents relatifs à votre contrat.

Vous disposez du droit de vous opposer, à tout moment, par

tout moyen et sans frais, à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et pouvez demander qu'un support papier soit utilisé de façon exclusive pour la poursuite de nos relations.

1.2.10.6. Inscription à la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique. Cette inscription entraînera l'interdiction pour tout professionnel et tout intermédiaire agissant pour son compte, de vous démarcher téléphoniquement, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes. En votre qualité de client, cette inscription ne fera pas obstacle à l'utilisation de vos coordonnées téléphoniques pour vous présenter une offre ou une nouveauté sur les produits ou services de l'assureur afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

1.2.11. Vos données personnelles

1.2.11.1. Le traitement de vos données personnelles

1.2.11.1.1. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?

La collecte et le traitement de vos données personnelles sont tout d'abord nécessaires à l'analyse de votre situation et de vos besoins et attentes en matière d'assurance, à l'évaluation des risques, à la tarification, à la mise en place, puis à l'exécution du contrat.

Certains traitements sont ensuite nécessaires au respect d'obligations légales. Cela s'entend par exemple de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Dans le cadre de nos obligations en matière de prévention du blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme, nous sommes susceptibles d'utiliser et d'analyser vos données personnelles en vue de l'établissement de votre profil et de la détermination du risque de blanchiment de capitaux et financement du terrorisme selon les critères du Code monétaire et financier.

Vos données sont également utilisées au service de nos intérêts légitimes. Dans le respect de vos droits et, le cas échéant, de ceux de votre intermédiaire d'assurance, elles peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale et de démarchage, en vue de vous proposer des produits et services complémentaires ou aux fins d'une optimisation de la gestion des contrats et des prestations. Elles peuvent être utilisées également pour la réalisation d'études statistiques et actuarielles.

Vos données peuvent aussi être utilisées pour lutter contre la fraude à l'assurance, laquelle recouvre l'exagération frauduleuse du montant des réclamations. On précisera que la lutte contre la fraude est opérée dans l'intérêt légitime de l'assureur, mais aussi pour la protection de la communauté des assurés.

Les déclarations, informations et tous justificatifs présentés en vue de l'acceptation et de l'établissement du contrat, puis à l'appui des demandes de délivrance de services, de règlement de sinistres ou de prestations, peuvent faire l'objet de vérifications. Ces vérifications sont destinées à vérifier la cohérence des déclarations, des circonstances et

des conséquences du sinistre ainsi que la réalité, véracité et intégrité des éléments.

Ces vérifications pourront emporter le recours aux autorités, entités ou organismes publics ainsi qu'à tous organismes, tiers ou professionnels de toutes sortes, ce qui s'entend notamment d'experts, de sapiteurs ou d'autres spécialistes techniques, de constructeurs automobiles et de leurs réseaux, de fabricants, de fournisseurs, de réparateurs et de dépanneurs, de sociétés d'alarme ainsi que d'autres assureurs et d'organismes professionnels. Les démarches pourront également emporter recours à des commissaires de justice et des agents de recherche privés. L'assureur est susceptible de traiter des données rendues publiques par tous supports.

Le cas échéant, si le contrôle devait porter sur des données de santé, il serait opéré dans le respect du cadre protecteur renforcé propre à ce type de données.

Les informations collectées seront conservées jusqu'à la prescription de toutes les actions pouvant être exercées. En cas de fraude avérée, l'assureur peut engager des poursuites pénales et inscrire la personne convaincue de fraude sur une liste l'excluant de toute possibilité de contracter avec l'assureur pendant 5 ans.

1.2.11.1.2. À qui vos données peuvent-elles être transmises ?

Vos données personnelles peuvent être adressées à nos éventuels sous-traitants, prestataires, mandataires, partenaires, réassureurs et coassureurs, aux fonds de garantie, aux tiers impliqués et à leurs organismes d'assurance, aux organismes professionnels, autorités et organismes publics, en vue de la gestion et de l'exécution de votre contrat, de la délivrance et du contrôle des prestations ou de services complémentaires, de l'optimisation de nos services, de la lutte contre la fraude et du respect d'obligations légales ou réglementaires.

Les données relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et les données relatives à la lutte contre la fraude sont partagées avec les entités de notre groupe et les personnes concernées, dans le strict respect de la législation. Elles sont également adressées aux autorités et organismes contribuant à la lutte contre ces phénomènes.

Vos données d'identification, vos coordonnées et les informations permettant de mesurer votre appétence à de nouveaux produits pourront être mises à disposition des entités de notre groupe, ainsi qu'à nos sous-traitants, à des distributeurs externes et partenaires commerciaux en vue de vous proposer de nouveaux produits et services.

Vos données personnelles peuvent être traitées en dehors de l'Union européenne, mais uniquement pour les finalités décrites ci-dessus. Si la législation de l'État de destination des données ne garantit pas un niveau de protection jugé comme équivalent par la Commission européenne à celui en vigueur dans l'Union, l'assureur exigera des garanties complémentaires conformément à ce qui est prévu par la réglementation en vigueur.

1.2.11.1.3. Quelles précautions prenons-nous pour traiter vos données de santé ?

Dans la situation où des données de santé sont traitées,

dans le respect de la finalité du contrat, ce traitement est opéré par du personnel spécialement sensibilisé à la confidentialité de ces données. Ces données font l'objet d'une sécurité informatique renforcée.

1.2.11.4. Combien de temps vos données seront-elles conservées ?

Vos données sont conservées pour la durée du contrat, augmentée de la prescription liée à toutes les actions en découlant directement ou indirectement. En l'absence de conclusion de contrat vos données sont conservées pour une durée maximale de 3 ans. En cas de sinistre ou de litige, la durée de conservation est prorogée aussi longtemps que cette situation nécessitera le recours aux informations personnelles vous concernant et jusqu'à écoulement de la prescription de toutes les actions qui y sont attachées. En tout état de cause, lorsqu'une obligation légale ou réglementaire nous impose de pouvoir disposer des informations personnelles vous concernant, celles-ci pourront être conservées aussi longtemps que cette obligation s'impose à nous.

1.2.11.2. Les droits

1.2.11.2.1. Nature des droits

La personne concernée dispose, s'agissant de ses données personnelles, d'un droit d'accès, de mise à jour, de rectification, d'opposition pour motif légitime, de suppression, de limitation et de portabilité. Elle peut en outre s'opposer, dès lors que cette finalité a été déclarée, à tout moment et gratuitement, à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale.

1.2.11.2.2. Exercice des droits

Pour l'exercice des droits, il convient d'adresser une demande au Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : 63 chemin Antoine PARDON 69814 TASSIN CEDEX.

1.2.11.2.3. En cas de difficultés

En cas de difficulté relative au traitement de ses informations personnelles, la personne concernée peut adresser sa réclamation au Délégué à la Protection des Données 63 chemin Antoine PARDON 69814 TASSIN CEDEX. En cas de difficulté persistante, elle peut porter sa demande auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) – 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

1.2.12. Réclamation et médiation

1.2.12.1. Réclamation

Un dispositif spécifique est mis en place pour garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations. Toutes les personnes envers lesquelles nous sommes tenus d'obligations contractuelles peuvent y recourir : assurés, assurés pour compte ou bénéficiaires, anciens assurés (...). En cas de mécontentement lié à la gestion de votre contrat ou de votre sinistre ou de vos prestations, vous pouvez consulter votre interlocuteur habituel par téléphone ou en

prenant rendez-vous.

Si vous n'avez pas obtenu immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à lui adresser votre réclamation par écrit.

En cas de persistance de votre mécontentement, vous pouvez adresser votre réclamation par courrier au : Responsable des relations consommateurs ACM-IARD S.A. – 4, rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen – 67906 Strasbourg Cedex 9. Nous nous engageons à :

- accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation écrite, sauf si une réponse a pu vous être apportée dans ce même délai,
- répondre dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date d'envoi de la première manifestation écrite de votre mécontentement.

Les réclamations afférentes à des contrats souscrits par des particuliers via internet peuvent être présentées à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges, accessible à l'adresse suivante :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr>

1.2.12.2. Médiation

En tout état de cause deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'Assurance.

Il pourra examiner votre demande uniquement si aucune action judiciaire n'a été engagée. Votre saisine doit intervenir dans un délai maximum d'un an à compter de votre réclamation écrite.

Après avoir instruit le dossier avec le concours des parties, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les 3 mois. L'avis ne lie pas les parties. Il est possible de saisir la Médiation par voie électronique : La Médiation de l'Assurance – Saisir le médiateur ([mediation-assurance.org](https://www.mediation-assurance.org)) ou par voie postale à : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09.

Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance sur le site de l'association « La Médiation de l'Assurance ».

1.2.13. Loi applicable

La loi applicable au contrat et à la relation précontractuelle est la loi française, y compris les dispositions impératives applicables aux départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle et sous réserve, pour les risques situés dans la Principauté de Monaco, des dispositions impératives de la loi monégasque. Toute relation entre les parties se fait en langue française, ce que chaque partie accepte expressément.

Toutes les références à des dispositions législatives ou réglementaires contenues dans le présent document ou dans les documents auxquels il renvoie concernent des textes en vigueur au moment de leur rédaction.

Dans l'hypothèse où les références de ces textes auraient été modifiées au moment de la souscription du contrat ou ultérieurement, les Parties conviennent qu'elles seront remplacées par celles des nouveaux textes de même contenu venant en substitution.

LEXIQUE JURIDIQUE

DÉPENS

Frais de justice entraînés par le procès et que le gagnant peut se faire rembourser par la partie perdante.

ÉMOLUMENTS

Rémunération des actes effectués par les Officiers Ministériels (commissaires de justice).

FRAIS IRRÉPÉTIBLES

Frais et honoraires engendrés par un litige, non récupérables au titre des dépens et qui donnent lieu à une indemnité sur la base de l'article 700 CPC ou de ses équivalents devant les autres juridictions.

LITIGE

Au plan civil = toute réclamation amiable ou judiciaire faite par ou contre le membre suite à un différend dont le caractère conflictuel n'était pas connu de lui lors de son adhésion, et déclarée pendant la période de validité de son adhésion.

Au plan pénal = date de l'infraction dès lors qu'elle a engendré des poursuites pénales.

PRESCRIPTION

Période au-delà de laquelle une demande n'est plus recevable.

SUBROGATION

Être subrogé dans les droits et actions d'une personne c'est pouvoir exercer, en ses lieu et place, ses droits.

2. PRISE EN CHARGE STAGE DE RÉCUPÉRATION DE POINTS

2.1. Définitions

PRESTATAIRE

Mobilité Club France - 38 avenue du Rhin - CS 80049 - 67027 Strasbourg Cedex 1.

BÉNÉFICIAIRE

- Le chef d'entreprise, personne physique, résidant en France, disposant d'un permis de conduire délivré en France, bénéficiant du pack Chef d'entreprise du Contrat Prévention Mobilité à jour de cotisation.
- Le salarié, personne physique résidant en France, disposant d'un permis de conduire délivré en France, nommé/désigné par l'entreprise, bénéficiant du pack Pro Services + du Contrat Prévention Mobilité à jour de cotisation.

Les prestations ne peuvent pas s'appliquer à l'entreprise en tant que personne morale.

2.2. Objet de la prestation

Le membre bénéficiera d'un stage de sensibilisation à la sécurité routière, dit volontaire, pris en charge par Mobilité Club France, s'il a commis, durant son adhésion, une infraction en France, entraînant un retrait de point(s) et que son solde de points est inférieur ou égal à 6 points (3 points dans le cas d'un conducteur titulaire d'un permis probatoire) sans être inférieur à 1 point.

2.3. Modalités d'application

L'adhésion prend effet à compter du lendemain de l'adhésion.

fin de bénéficiaire de cette prestation et procéder à son inscription, le membre devra contacter le Service Relation Clients de Mobilité Club France au 09 70 40 11 11 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9 h à 18 h (vendredi jusqu'à 17 h), par courrier à Mobilité Club France - Service Relation Clients - 38 avenue du Rhin - CS 80049 - 67027 Strasbourg Cedex 1 ou par mail à stage@mobiliteclub.fr. À cet effet, il devra s'authentifier préalablement en communiquant son numéro de membre ou son nom, prénom. Le membre devra transmettre à Mobilité Club France tout document permettant de connaître son solde de points et de vérifier si les conditions requises sont remplies (courrier référence 48, relevé d'information intégral...). Une fois les conditions requises à l'article 2.2. vérifiées, Mobilité Club France inscrira le membre à un stage volontaire en France métropolitaine auprès d'un organisme agréé et désigné par Mobilité Club France, sans frais, dans la limite de 240 € TTC. Seule une inscription effectuée auprès de Mobilité Club France sera éligible à la prise en charge. Un stage effectué auprès d'un autre organisme agréé ne peut être pris en charge. Le bénéficiaire ne pourra bénéficier de cette prestation qu'une fois par an et sous condition de validité de son adhésion. Toute annulation de l'inscription au stage à l'initiative du membre bénéficiaire ou sa non-présence, même partielle, aux deux jours du stage ne permettra plus au membre de solliciter une nouvelle inscription à un stage ultérieur, durant la même année, en dehors des cas de force majeure.

2.4. Exclusions

Toute demande de prise en charge sera refusée :

- s'il s'agit d'un stage à caractère obligatoire (ceux imposés par exemple dans le cadre du permis probatoire, ou par une décision judiciaire ou tous ceux suivis dans le cadre de mesures alternatives à une sanction) ;
- si, au moment de la demande de prise en charge, la cotisation n'est pas renouvelée ou si elle est interrompue par une radiation.

3. JOKER TAXI

3.1. Définitions

SOUSCRIPTEUR / ASSURÉ

Mobilité Club France - 38 avenue du Rhin - CS 80049 - 67027 Strasbourg Cedex 1.

ASSISTEUR

Les prestations sont mises en œuvre par ARC EUROPE FRANCE - Parc des Tuileries - CS 80117 - 69578 Limonest Cedex - SAS au capital de 2 200 000 € - 385 107 180 RCS LYON, et assurées par ACTA ASSURANCE - Parc des Tuileries - CS 80117 - 69578 Limonest Cedex - SA au capital de 2 387 580 € - 493 466 254 RCS LYON - Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

- www.acpr.banque-france.fr - ci-après dénommées « l'Assisteur » ou « ARC EUROPE FRANCE ».

BÉNÉFICIAIRE

- Le chef d'entreprise, personne physique, résidant en France, bénéficiant du pack Chef d'entreprise du Contrat Prévention Mobilité à jour de cotisation.

- Le salarié, personne physique résidant en France, nommé désignée par l'entreprise, bénéficiant du pack Pro Services + du Contrat Prévention Mobilité à jour de cotisation.

Les prestations ne peuvent pas s'appliquer à l'entreprise en tant que personne morale.

3.2. Objet et étendue de la prestation

L'Assisteur prend en charge les frais de taxi occasionnés par un retour au domicile lorsque le Bénéficiaire estime ne pas être apte à conduire en toute sécurité, après un trajet aller réalisé avec son véhicule/engin.

La prestation s'exerce exclusivement en France Métropolitaine et est acquise deux fois par année de cotisation, dans la limite de 50 € TTC par dossier.

3.3. Modalités d'application

La prise en charge suppose un appel préalable aux services de l'Assisteur au Numéro Vert 0800 0800 01 afin d'obtenir son accord.

Le Bénéficiaire devra fournir :

- son numéro de membre,
- ses nom, prénom et son adresse exacte,
- le numéro de téléphone sur lequel il est joignable.

L'Assisteur se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit aux prestations. En cas de non-respect des conditions constaté par l'Assisteur, ce dernier pourra demander le remboursement de la prise en charge.

Aucune prise en charge ne pourra être effectuée a posteriori, sans qu'il y ait eu accord de l'Assisteur.

3.4. Exclusions

Outre les exclusions spécifiques à certaines prestations, sont toujours exclus :

- **les événements survenus antérieurement à la date d'adhésion ou de la souscription d'une option ;**
- **les frais engagés sans l'accord préalable de l'Assisteur ;**
- **le suicide ou la tentative de suicide du Bénéficiaire ;**
- **les frais non justifiés par des documents originaux ;**
- **les conséquences :**
 - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - de l'exposition à des agents incapacitants,
 - de l'exposition à des agents radioactifs,
 - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de

la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;

- **les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;**
- **les conséquences de :**

- **la guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des grèves, des prises d'otage, de la manipulation d'armes ;**

- **la consommation d'alcool par un Bénéficiaire et/ou l'absorption par un Bénéficiaire de drogues et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrite médicalement ;**

- **la participation à tout sport automobile exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;**

- **les événements survenus lors de la pratique de sports dangereux ou de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.**

3.5. Responsabilité

L'Assisteur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. L'Assisteur intervient dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux et ses prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

L'Assisteur ne sera pas tenu responsable des retards ou des empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'économie et des Finances : www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieresinternationales), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, catastrophes naturelles ou tout autre cas fortuit. Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international : www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays.

Il s'efforcera néanmoins de tout mettre en oeuvre pour venir en aide au Bénéficiaire. L'organisation, par le Bénéficiaire ou par son entourage, de l'une des assistances énoncées dans le présent document ne peut donner lieu à remboursement que si l'Assisteur a été prévenu et a donné son accord exprès. Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que l'Assisteur aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de l'Assisteur concerne uniquement

les services qu'il réalise en exécution du présent document. L'Assisteur ne sera pas tenu responsable des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. L'Assisteur ne sera pas tenu responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

3.6. Modalités d'examen des réclamations

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées. Le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante : ACTA SAS - Service Réclamations - Parc des Tuileries - CS 80117 - 69578 Limonest Cedex. Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais. Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'Assisteur le tiendrait informé. Si le désaccord persiste, après la réponse de l'Assisteur ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes : www.mediation-assurance.org. La Médiation de l'Assurance (LMA) - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la LMA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

3.7. Protection des données personnelles

Dans le cadre de la gestion des demandes lui parvenant, l'Assisteur est amené à recueillir des données personnelles protégées par la réglementation en vigueur pour les finalités suivantes :

- Gestion du contrat d'assistance
- Mise en oeuvre des prestations d'assistance
- Gestion des réclamations.

Le Bénéficiaire est informé que certaines de ses données personnelles pourront être recueillies par l'Assisteur dans le seul et unique but d'exécuter les prestations prévues aux présentes conditions générales. Le Bénéficiaire est informé que l'Assisteur sera amené à transmettre certaines données personnelles (état civil, informations relatives au véhicule, lieu de localisation) à des prestataires en vue de la fourniture de prestations prévues dans le cadre de l'assistance notamment aux prestataires de dépannage remorquage, de prestataires de mobilité (taxi, véhicule de remplacement, réservation de billets de train ou d'avion), aux hôtels, au prestataire réalisant des enquêtes de satisfaction. Le Bénéficiaire est informé que les appels peuvent être enregistrés à des fins d'amélioration de la

qualité de service.

Conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n°2016/679 et à la Loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de l'Assisteur. Ces droits peuvent être exercés auprès de l'Assisteur en adressant une demande écrite par courrier postal à l'adresse indiquée au point 3.1. des présentes ou par courrier électronique à : dpo@arceurope.fr

Le délégué à la protection des données personnelles de l'Assisteur répondra sous un délai d'un (1) mois. Le Bénéficiaire est informé qu'en cas de désaccord sur la réponse apportée par l'Assisteur, il dispose de la possibilité d'exercer un recours auprès de l'autorité administrative suivante : CNIL - 3, Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07 - www.cnil.fr.

Les données personnelles fournies seront conservées pendant la durée de vie du contrat et à la fin du contrat pendant la durée de la prescription légale applicable. Les appels enregistrés sont conservés pendant un délai de six (6) mois.

3.8. Loi applicable et langue utilisée

Les présentes sont régies par la loi française. La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.