



**ASSISTANCE VELO – Tulip Flotte**



## Fiche d'information et de conseil préalable à l'adhésion au contrat Assistance Vélo Tulip n°8663

Vous venez de louer ou d'acquérir un vélo et vous souhaitez vous prémunir contre les risques liés à la poursuite de votre mobilité.

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assurance, l'assurance "Assistance Vélo Tulip n°8663" nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

L'assurance "Assistance Vélo Tulip n°8663" est un contrat d'assurance destiné à organiser et prendre en charge des prestations d'assistance en cas d'immobilisation d'un vélo musculaire ou d'un vélo à assistance électrique. Le Contrat est proposé par :

- **Tulip**, SAS de courtage d'assurance au capital de 12 475 € dont le siège social est situé 16 Passage Lemoine, 75002 Paris, immatriculée au RCS de Versailles sous le n° 844 505 107 et à l'ORIAS sous le n°19 001 215 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) (ci-après "Tulip"), au nom et pour le compte des Assurés éligibles ;

assuré par :

- **Mutuaide Assistance**, Société Anonyme au capital de 12 558 240 €, inscrite au RCS de BOBIGNY sous le numéro 383 974 086, dont le siège social est sis 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX. Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 Place de Budapest - CS 92459, 75436 PARIS Cedex 09.

Tulip et Mutuaide Assistance sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest CS 92549 75436 Paris Cedex 09.

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit à ce contrat à des fins non professionnelles ;

- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par le Distributeur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat en vous adressant à Tulip par e-mail : [hello@mytulip.io](mailto:hello@mytulip.io) accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le contrat « Assistance Vélo Tulip n°8663 ». Votre prime vous sera remboursée dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

### Garanties\* :

#### **Assurance mobilité**

Applicable en cas d'immobilisation du vélo pour cause de panne, accident, incendie, crevaison, batterie déchargée, vol ou tentative de vol, acte de vandalisme, évènement climatique, casse accidentelle ou vol du casque, casse accidentelle ou vol d'un élément essentiel au fonctionnement du vélo, perte ou casse des clés du cadenas.

Prise en charge de la poursuite de mobilité, en taxi ou dépanneur, du vélo et de son utilisateur, vers son domicile ou l'atelier de réparation le plus proche, pour lui permettre de poursuivre son trajet ou de retourner à son point de départ.

Cette prestation est délivrée dans la limite de deux (2) fois par année contractuelle, par vélo, dans la limite de 300€ TTC et de 50 km.

#### **Vélo de remplacement / moyen de transport alternatif**

En cas de vélo inutilisable pour cause de révision ou de réparation, prise en charge des frais liés à un moyen de transport alternatif dans la limite de 200 € TTC.

Par moyen de transport alternatif, on entend, location d'un vélo de remplacement, ou prise en charge des frais de transport en commun.

Cette prestation est limitée à une (1) fois par année contractuelle et par vélo.

### **Prise de rendez-vous**

Suite à l'appel du bénéficiaire au numéro d'assistance fourni par l'assureur, l'assureur organise la prise de rendez-vous chez un réparateur du choix du bénéficiaire et informe le bénéficiaire de la date et de l'horaire retenus pour le rendez-vous.

Cette prestation est limitée à une (1) fois par année contractuelle et par vélo. Les frais liés aux réparations restent à la charge de l'Assuré

### Durée :

La durée du Contrat est d'une (1) année et sera reconduite par tacite à l'échéance.

### Tarif :

Le montant de la prime annuelle pour un vélo biporteur musculaire ou à assistance électrique est de 12,48€ € TTC.

### Renonciation à la souscription :

Lorsqu'il a souscrit, le souscripteur peut renoncer à sa souscription au Contrat dans les 14 jours suivants la réception des documents contractuels, en annulant simplement sa demande d'assurance selon le modèle suivant : « *Je soussigné(e), Nom, Prénom et Adresse, déclare renoncer à mon adhésion à l'Assurance « Assistance Vélo Tulip n°8663». Date et Lieu, Signature* ».

Le Distributeur, lui remboursera alors la prime d'assurance payée au moment de la souscription.

Toutefois, si la garantie est terminée ou si l'assuré demande à bénéficier de la garantie, pendant le délai de renonciation, dans

les conditions prévues à la Notice, il ne pourra plus exercer son droit de renonciation, cette déclaration constituant son accord à l'exécution du Contrat.

### Réclamations

Pour toute réclamation relative aux prestations d'assistance, s'adresser par courrier à MUTUAIDE

SERVICE QUALITE CLIENTS, 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX, ou par email à l'adresse suivante : [qualite.assistance@mutuaide.fr](mailto:qualite.assistance@mutuaide.fr).

Mutuaide Assistance s'engage à accuser réception de la réclamation du Bénéficiaire dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation (sauf si une réponse a déjà été apportée au Bénéficiaire au cours de ce délai), et à traiter la réclamation dans un délai maximal de soixante (60) jours à compter de la réception de la réclamation.

Lorsque le Bénéficiaire a la qualité de consommateur, en cas de différend relatif au Contrat ou à un sinistre qui n'aurait pas été résolu lors de la première réclamation auprès du service Relation Client, le Bénéficiaire peut faire appel au service de la Médiation de l'Assurance (adresse postale : TSA 50110 75441 PARIS CEDEX 09 ou site Internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)).

### Loi applicable

La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français.

Les relations précontractuelles et la Notice sont régies par le droit français. Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation de la Notice sera de la compétence des juridictions françaises.

# Assistance Vélo

## Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : Mutuaide Assistance, Agrément N°4021137 - Entreprise d'assurance agréée en France et régie par le Code des assurances français

Mutuaide

Produit : ASSISTANCE VELO N°8663



Ce document est une présentation synthétique des principales caractéristiques du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques.

Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré contractuelle et contractuelle.

### De quel type d'assistance s'agit-il ?

L'assistance VELO N° 8663 est un contrat d'assistance dont l'objet est de couvrir l'Assuré pour son vélo sous certaines conditions.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

- ✓ **Assurance Mobilité** : Max 300€ TTC ; Maximum 2 fois / année contractuelle et / vélo.
- ✓ **Vélo de Remplacement / Moyen de transport alternatif** : Max 200€ TTC ; Maximum 1 fois / année contractuelle et / vélo.
- ✓ **Prise de rendez-vous** : 1 fois / année contractuelle et / vélo.



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ **Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions et leurs essais, soumises à par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'Assuré participe en tant que concurrent,**
- ✗ **Les sinistres survenus en dehors de la France métropolitaine (Corse incluse) ou en dehors des dates de validité du Contrat,**
- ✗ **Les conséquences d'actes intentionnels de la part de l'Assuré ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentative de suicide.**



#### Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

Les principales exclusions du contrat sont :

- ! **Les pannes répétitives causées par la non-réparation**
- ! **Les frais non justifiés par des documents originaux**
- ! **Les frais de restauration**
- ! **Les frais de gardiennage ou de parking du Vélo**
- ! **Les conséquences de l'immobilisation du Vélo en atelier pour effectuer des opérations d'entretien**
- ! **Les amendes**



## Où suis-je couvert(e) ?

La couverture s'applique en France métropolitaine (Corse incluse).



## Quelles sont mes obligations ?

**Sous peine de nullité du contrat ou de non garantie :**

### A la souscription

- Transmettre toute information permettant à l'assureur de se prononcer sur la prise en charge du vélo
- Payer la prime

### En cours de contrat

- Signaler toute circonstance nouvelle aggravant les risques ou en créant de nouveaux dans les 15 jours où l'assuré en a eu connaissance,
- Utiliser le vélo dans le respect des normes et préconisations du constructeur,
- Toute fraude, falsification ou faux témoignage sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraînera automatiquement la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

### En cas de sinistre

- Déclarer tout sinistre à l'assureur de nature à mettre en jeu les garanties du contrat et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre
- Prendre toute mesure de nature à ne pas aggraver le sinistre,
- Se conformer aux préconisations de l'assureur.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime est payée mensuellement, selon les modalités prévues au contrat.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

### Date d'effet du contrat :

Le contrat prend effet à la date de souscription de la garantie pour une durée de 12 (douze) mois.reconduit tacitement.

### Le contrat prend fin :

- A la date d'expiration prévue par le contrat,
- En cas de vol, destruction ou perte totale du vélo.

**Le Contrat prend fin de plein droit** dès l'atteinte de la durée maximale de quarante-huit (48) mois du Contrat indiquée dans le Bulletin de Souscription ou quinze (15) jours après la première présentation d'un courrier recommandé avec accusé de réception notifiant la résiliation du Contrat dans les conditions visées à l'article 8.2, après la période initiale de douze (12) mois.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

Le présent contrat sera automatiquement résilié à la même date et dans les mêmes conditions que ledit contrat d'assurance dès lors que ce dernier est résilié.



## Notice d'information ASSISTANCE VELO (N°8663)

### COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

#### MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

#### Par téléphone de France : 01 48 82 63 03

(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)

#### Par téléphone de l'étranger : +33 1 48 82 63 03 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)

Par télécopie : 01.45.16.63.92

Par e-mail : [auto@mutuaide.fr](mailto:auto@mutuaide.fr)

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

- L'immatriculation du vélo,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

**Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.**

## TABLEAU DE GARANTIES

| GARANTIES ASSISTANCE  | PLAFOND   |
|---|---|
| <b>Assurance Mobilité</b>                                   | Max 300€ TTC ; Max 50 km ; Maximum 2 fois / année contractuelle et / vélo |
| <b>Vélo de Remplacement / Moyen de transport alternatif</b> | Max 200€ TTC ; Maximum 1 fois / année contractuelle et / vélo             |
| <b>Prise de rendez-vous</b>                                 | 1 fois / année contractuelle et / vélo                                    |

## PREAMBULE

Le présent contrat d'assurance est proposé par l'intermédiaire de **TULIP SAS**, société par actions simplifiée au capital de 12 475 euros, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 844 505 107, dont le siège social est situé 16 Passage Lemoine, 75002 Paris, inscrit à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 19001215 en qualité de courtier ;

**assuré par Mutuaide ASSISTANCE**, Société Anonyme au capital de 12 558 240 €, inscrite au RCS de BOBIGNY sous le numéro 383 974 086, dont le siège social est sis 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX. Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 Place de Budapest - CS 92459, 75436 PARIS Cedex 09.

## ARTICLE 1 - DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

**Nous, l'Assureur et l'Assisteur** : MUTUAIDE ASSISTANCE - 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ - Entreprise régie par le Code des Assurances - Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution - 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 - 383 974 086 RCS Bobigny - TVA FR 31 383 974 086.

**Assistance** : Opérations d'organisation et de prise en charge des prestations d'assistance mises en œuvre suite à un événement défini à l'Article 6 des présentes, survenu sur le Vélo désigné au Bulletin de Souscription.

**Assuré et Souscripteur** : Personne morale ayant son siège social en France métropolitaine (Corse incluse), désignée au Bulletin de Souscription, propriétaire ou locataire d'une flotte de vélos mis à la disposition de ses salariés pour leurs déplacements privés et/ou professionnels, ou personne physique majeure, désignée au Bulletin de Souscription ayant son domicile habituel en France métropolitaine (Corse incluse), propriétaire ou locataire d'un vélo et agissant en qualité de consommateur.

Les salariés du Souscripteur personne morale et l'Assuré personne physique ont la qualité de Bénéficiaire des prestations d'assistance.

**Bénéficiaire** : Personne physique, utilisateur du Vélo et bénéficiaire des prestations d'assistance.

**Distributeur du Contrat** : Le courtier en assurance TULIP.

**Bulletin de Souscription** : Bulletin de proposition du contrat d'assurance complété et signé par l'Assuré, décrivant

notamment le Vélo ainsi que les détails du Contrat. La signature peut être effectuée de manière électronique. La proposition doit être acceptée expressément par l'Assureur pour que le Contrat soit valablement formé.

**Contrat** : Désigne le contrat d'assurance (Assistance), constitué de la présente Notice d'informations.

**Vélo** : Vélos à deux roues ou trois roues, neuf ou d'occasion, dont l'activation se fait de manière musculaire via le pédalage ou à assistance électrique, désigné au Bulletin de Souscription et répondant aux conditions d'éligibilité définies à l'article 2 de la présente Notice d'informations.

**Panne** : Incident fortuit d'origine mécanique ou électrique empêchant le Vélo de poursuivre le déplacement prévu ou en cours dans des conditions normales de circulation. Par extension, la batterie déchargée constitue un cas de Panne, pour l'application du Contrat.

**Tentative de vol** : Tentative de soustraction frauduleuse du Vélo ayant entraîné des dommages rendant impossible son utilisation dans des conditions normales d'utilisation ou de sécurité.

**Vol** : Correspond à toute soustraction frauduleuse du Vélo par un tiers, avec ou sans effraction, avec ou sans agression. Pour le vol, le Bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et adresser à l'Assisteur une copie de récépissé de dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'Assistance.

**Acte de vandalisme** : Dégradation ayant pour effet d'immobiliser le Vélo sur le lieu de l'incident ou rendant impossible l'usage du Vélo dans des conditions normales d'utilisation ou de sécurité.

**Accident** : Dégâts occasionnés au Vélo, rendant impossible son usage dans des conditions normales d'utilisation ou de sécurité et ayant pour cause un événement soudain et imprévisible.

**Crevaision** : Par crevaision, il faut entendre tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement d'un pneumatique) qui rend impossible l'utilisation du Vélo dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le Vélo sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage.

**Incendie** : Dommage occasionné par le feu et résultant de toute cause extérieure au Vélo (vandalisme, incendie à proximité du Vélo, incendie de forêt) que le Vélo soit stationné ou à la route, ayant pour effet d'immobiliser le vélo sur le lieu de l'incident ou rendant impossible l'usage du vélo dans des conditions normales d'utilisation ou de sécurité.

**Immobilisation** : Commence à partir du moment où le Vélo est immobilisé sur les lieux de l'incident et n'est plus en état de fonctionnement d'un point de vue sécuritaire ou technique.

**Élément Essentiel au fonctionnement du Vélo** : Il s'agit de tout élément composant le vélo, qui empêcherait par son absence l'utilisation du vélo dans des conditions normales de sécurité.

**Perte ou Casse des clés du cadenas** : Correspond soit à la disparition soit à la destruction des clés permettant de déverrouiller l'antivol associé au vélo.

**Perte Totale du Vélo** : Correspond soit à la disparition, soit à la destruction complète du vélo.

## ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ELIGIBILITE

### 2.1 Conditions relatives au Vélo et à son usage

#### 2.1.1 Eligibilité du Vélo

Peut bénéficier du Contrat tout vélo :

- appartenant ou pris en location par l'Assuré
- à deux ou trois roues,
- dont l'activation se fait de manière musculaire via le pédalage ou à assistance électrique,
- le cas échéant, marqué d'un numéro d'identification unique et permanent sur son cadre conformément au décret n° 2020-1439 du 23 novembre 2020 pour les vélos à assistance électrique,
- destiné à l'usage privé et/ou professionnel de l'Assuré, sauf usages exclus indiqués ci-après.

#### 2.1.2 Vélos non éligibles

Sont formellement exclus du Contrat :

- Les vélos ne répondant pas aux conditions d'éligibilité indiquées à l'article 2.1,
- Les vélos à usage professionnel de taxis (Codes APE 4932Z, 4939A, 4939B), de vélo-école (Code APE 9329Z),
- Les vélos utilisés par la police, la gendarmerie, l'armée ou les pompiers,
- Les vélos modifiés ou utilisés pour des courses, rallyes ou épreuves de vitesse,
- Les vélos ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards postérieurement à leur mise en circulation ou encore dont les pièces d'origine n'ont pas été remplacées par des pièces d'origine ou des pièces de qualité équivalente ou par des pièces de rechange issues de l'économie circulaire.

### 2.2 Conditions relatives au Bénéficiaire

Le Bénéficiaire doit répondre aux critères définis dans l'article 1 de la Notice d'informations. Il s'agit de l'Assuré ou de tout utilisateur autorisé par l'Assuré, utilisant le Vélo pour se déplacer, dans le cadre de ses besoins privés et/ou professionnels.

### 2.3 Vérifications par l'Assureur

L'Assureur se réserve la possibilité de demander au Distributeur du contrat, toute pièce justificative de nature à prouver le respect des conditions d'éligibilité précisées à l'article 2 de la Notice d'informations.

## ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE VELO

Les prestations d'Assistance s'appliquent en cas d'évènements suivants :

- Panne,
- Accident,
- Vol,
- Tentative de vol du Vélo ou Acte de vandalisme sur le Vélo,
- Crevaison,
- Incendie,
- Batterie déchargée,
- Évènement climatique,
- Casse accidentelle ou vol du casque nécessaire à l'utilisation du Vélo, pour les VAE pour lesquels le port du casque est obligatoire
- Casse accidentelle ou vol d'un Élément Essentiel au fonctionnement du Vélo,
- Perte ou Casse des clés du cadenas.

### 3.1 Assurance Mobilité :

En cas d'Immobilisation du Vélo sur les lieux de l'incident pour cause de Panne, Accident, Incendie, Crevaison, Batterie déchargée, Vol ou Tentative de vol ou Acte de vandalisme, Vol ou casse d'un élément essentiel au Vélo, perte ou casse des clés du cadenas, Évènement climatique, casse accidentelle ou vol du casque nécessaire à l'utilisation du vélo si le port de celui-ci est obligatoire, l'assistance organise et prend en charge, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, le remorquage du Vélo et la mobilité du Bénéficiaire pour lui permettre de poursuivre son trajet ou de retourner à son point de départ. La prestation sera effectuée par un taxi ou un dépanneur.

**Cette prestation est délivrée dans la limite de deux (2) fois par année contractuelle, par Vélo.**

### 3.2 Vélo de Remplacement / Moyen de transport alternatif

En cas d'immobilisation du Vélo en atelier ou au domicile du Bénéficiaire pour cause de révision ou de réparation, l'Assureur prend en charge les frais liés à un moyen de transport alternatif, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, pour permettre au Bénéficiaire de se déplacer par moyen de transport alternatif, on entend, la location d'un vélo de remplacement, ou ticket de transport en commun.

**Cette prestation est limitée à une (1) fois par année contractuelle et par vélo.**

Les frais doivent être avancés par l'Assuré et l'Assisteur le remboursera suite à la réception des factures justificatives originales.

La demande de remboursement et l'envoi des justificatifs doivent être adressés à:

**MUTUAIDE ASSISTANCE** - 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX

Ou par e-mail : [auto@mutuaide.fr](mailto:auto@mutuaide.fr)

### 3.3 Prise de rendez-vous

Suite à l'appel de Bénéficiaire au numéro d'assistance fourni par l'Assisteur, l'Assisteur organise la prise de rendez-vous chez un réparateur du choix du Bénéficiaire.

L'Assisteur, s'engage à informer le Bénéficiaire de la date et de l'horaire retenus pour le rendez-vous.

**Cette prestation est limitée à une (1) fois par année contractuelle et par vélo.**

Le coût des réparations suite au rendez-vous avec le réparateur reste à la charge du Bénéficiaire et/ou de l'Assuré.

## ARTICLE 4 -LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE VELO

Sont exclus :

- **Casse accidentelle ou vol du casque nécessaire à l'utilisation du Vélo, s'il n'est pas obligatoire,**
- **Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions et leurs essais, soumises à par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le Bénéficiaire participe en tant que concurrent,**
- **Les sinistres survenus en dehors de la France métropolitaine (Corse incluse) ou en dehors des dates de validité du Contrat,**
- **Le vol de bagages, matériels et objets restés sur le Vélo, ainsi que les accessoires de ce dernier ne rendant pas impossible l'usage du Vélo dans des conditions normales d'utilisation ou de sécurité,**

- **Les conséquences d'actes intentionnels de la part du Bénéficiaire ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentative de suicide,**
- **Les pannes répétitives causées par la non-réparation du Vélo,**
- **Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, pandémies, épidémies, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.**

Sont également exclus :

- **Les frais engagés sans l'accord de l'Assisteur, ou non prévus en application du Contrat,**
- **Les frais non justifiés par des documents originaux,**
- **Les frais de gardiennage ou de parking du Vélo,**
- **Les amendes,**
- **Les frais de restauration,**
- **Les conséquences de l'immobilisation du Vélo en atelier pour effectuer des opérations d'entretien,**
- **Les frais de réparation(s) du Vélo et de sa remorque,**
- **Les frais engendrés par les chargements du Vélo et ses attelages,**
- **Les préjudices directs et indirects liés à l'immobilisation du Vélo.**

## ARTICLE 5 - PRIME ET MODALITES DE PAIEMENT

### 5.1 Montant de la prime

Correspond au montant en vigueur au jour de la souscription. Il est indiqué sur le contrat signé avec le Distributeur.

### 5.2 Paiement de la prime

La Prime est payée mensuellement par l'Assuré au Distributeur.

### 5.3 Défaut de paiement

À défaut de paiement de la Prime ou d'une fraction de Prime par l'Assuré auprès du Distributeur, une lettre recommandée avec mise en demeure de payer sera adressée à l'Assuré par le Distributeur, dix (10) jours après l'échéance l'informant de la suspension automatique des prestations du Contrat dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi de cette mise en demeure. De plus, cette lettre mentionnera le montant de la Prime due et le droit pour MUTUAIDE Assistance de résilier le Contrat dix (10) jours après la date de mise en œuvre de la suspension. À défaut de règlement, malgré cette mise en demeure, le Contrat sera

automatiquement suspendu trente (30) jours après l'envoi de la lettre recommandée. MUTUAIDE ASSISTANCE dispose de la faculté de résilier le Contrat, quarante (40) jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure restée sans réponse.

## ARTICLE 6 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention. Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander au Bénéficiaire de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

## ARTICLE 7 - TERRITORIALITE

Les prestations liées à l'Assistance s'appliquent en France métropolitaine (Corse incluse).

## ARTICLE 8 – PERIODE DE GARANTIE

### 8.1 Prise d'effet du contrat

Les prestations d'assistance étant en option au contrat d'assurance vol et casse vélo souscrit par l'Assuré, le présent Contrat prend effet à la date à laquelle ledit contrat d'assurance prend effet.

Le Contrat prend effet à la date de souscription de la garantie dans le Bulletin de Souscription, sous réserve du respect des conditions cumulatives suivantes :

- Réception par TULIP des documents de souscription dûment complétés et signés,
- Acceptation expresse du dossier par Tulip ou Mutuaide Assistance.

Seuls les sinistres survenus pendant la durée de validité du Contrat sont pris en charge, ce qui exclut toute prise en charge pour des sinistres survenus avant la prise d'effet du Contrat ou après la fin du Contrat.

Le présent Contrat sera automatiquement résilié à la même date et dans les mêmes conditions que ledit contrat d'assurance dès lors que ce dernier est résilié.

### 8.2 Durée du Contrat

La durée du Contrat est de douze (12) mois, renouvelable tacitement par période d'un an dans la limite de quarante-huit (48) mois.

### 8.3 Cessation du contrat et résiliation

**8.3.1 Le Contrat prend fin de plein droit** dès l'atteinte de la durée maximale de quarante-huit (48) mois du Contrat indiquée dans le Bulletin de Souscription ou quinze (15) jours après la première présentation d'un courrier recommandé avec accusé de réception notifiant la résiliation du Contrat dans les conditions visées à l'article 4.2, après la période initiale de douze (12) mois.

Par ailleurs, le Contrat est résilié de plein droit :

- En cas de retrait de l'agrément de Mutuaide Assistance,
- En cas de Perte Totale du Vélo.

**8.3.2 Le Contrat cessera de manière anticipée dans les cas mentionnés ci-dessous :**

- En cas de non-paiement de la prime suivant les modalités décrites à l'article 5.3 de la Notice d'informations,
- En cas de cession du Vélo.

**Il pourra également être fait application des cas de résiliation possibles selon les modalités prévues par le Code des assurances :**

a) après un sinistre, cette faculté étant ouverte uniquement pour l'Assureur, conformément à l'article R113-10 du Code des assurances,

b) suite à l'aggravation du risque dans les conditions de l'article L113-4 du Code des assurances,

c) suite à une erreur lors de la déclaration de risques constatée avant sinistre ou lors de la demande de prise en charge consécutive à un sinistre conformément à l'article L113-9 du Code des assurances, notamment en cas de non-respect des conditions d'éligibilité ou en cas d'omission ou inexactitude dans la déclaration de risques. Pour ces deux dernières hypothèses énoncées en b) et c), l'Assureur peut décider de maintenir la garantie et renoncer à la résiliation moyennant une augmentation du montant de la prime qui doit être acceptée expressément par l'Assuré.

## ARTICLE 9 – CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Mutuaide Assistance s'engage à mobiliser tous les moyens d'actions dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations prévues au contrat. Néanmoins, l'Assureur ne peut être tenu pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient notamment de l'action d'un tiers ainsi qu'en cas de force majeure, ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires,

émeutes, grèves, actes de terrorisme, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pandémies, épidémies, piraterie, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, catastrophes naturelles.

## **ARTICLE 10 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT**

Les remboursements du Bénéficiaire ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord. Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

### **MUTUAIDE ASSISTANCE**

#### **Service Gestion des Sinistres**

**126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**

Ou par email à : [auto@mutuaide.fr](mailto:auto@mutuaide.fr).

## **ARTICLE 11 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assistance :

- Assurance Mobilité
- Vélo de remplacement / Moyen de Transport alternatif
- Prise de rendez-Vous

vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le **01.48.82.63.03**

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : \_ ou par courrier à :

### **MUTUAIDE**

#### **SERVICE QUALITE CLIENTS**

**126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier

(Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

## **ARTICLE 12 – COLLECTE DE DONNEES**

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégués, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats

pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.

- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

- par mail : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

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

## ARTICLE 13 – SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou cette institution.

## ARTICLE 14 – PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les

actions des Assurés étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet événement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à

tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

## ARTICLE 15 – REGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile de l'Assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

## ARTICLE 16 – FAUSSES DECLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 du Code des Assurances.
- Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

## ARTICLE 17 – AUTORITE DE CONTROLE

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