

PRIVÉ FLEET



Conditions Générales n°275 c
version janvier 2016



ENTREPRISE

LE CONTRAT SE COMPOSE DES DOCUMENTS SUIVANTS :

- les Conditions Générales qui ont pour objet de définir l'ensemble des garanties pouvant être souscrites,
- les Conditions Particulières qui prévalent sur les Conditions Générales et précisent la date *d'effet* du contrat, ses caractéristiques et les garanties choisies.

Le contrat est régi par le *Code des Assurances* sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution 61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.



Sommaire

Lexique	5
■ Objet et étendue de l'assurance	6
Article 1 - Objet du contrat	6
Article 2 - Étendue territoriale	6
Article 3 - Durée de la garantie	6
Article 4 - Montant garanti	6
■ Garanties de base	7
Article 5 - Évènements majeurs	7
Article 6 - Vol	8
Article 7 - Tous risques	9
■ Garanties optionnelles	10
Article 8 - Garantie des objets et effets personnels	10
Article 9 - Garantie des <i>dommages immatériels</i>	10
■ Exclusions	11
Article 10 - Risques exclus	11
Article 11 - Marchandises exclues	12
■ Vie du contrat	13
Article 12 - Prise d'effet	13
Article 13 - Durée	13
Article 14 - Résiliation	13
■ Déclaration des risques	15
Article 15 - Déclarations de <i>l'Assuré</i> à la souscription et en cours de contrat	15
■ Cotisation	16
Article 16 - Détermination de la <i>cotisation</i>	16
Article 17 - Variation de la <i>cotisation</i>	17
Article 18 - Paiement de la <i>cotisation</i>	18
■ Sinistres	19
Article 19 - Obligations de <i>l'Assuré</i>	19
Article 20 - Détermination de l'indemnité	20
Article 21 - Paiement de l'indemnité	21
Article 22 - <i>Franchises</i>	21
■ Autres dispositions	22
Article 23 - Subrogation	22
Article 24 - Assurances multiples ou cumulatives	22
Article 25 - Prescription	22
Article 26 - Compétence	22
Article 27 - Coassurance	22
Article 28 - Loi Informatique et Libertés	23
Article 29 - La réclamation : comment réclamer ?	24
Article 30 - Appel téléphonique.....	25
Article 31 - Autorité de contrôle.....	25
Article 32 - Convention de preuve.....	25
Article 33 - Courrier électronique.....	25

Lexique

Les termes écrits en italique dans le présent document font l'objet d'une définition mentionnée dans le présent lexique.

➔ **Assuré**

Toute personne physique ou morale désignée sous ce titre aux Conditions Particulières.

➔ **Assureur**

MMA IARD Assurances Mutuelles
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes
RCS Le Mans 775 652 126

MMA IARD
Société anonyme au capital de 537 052 368 euros
RCS Le Mans 440 048 882
Sièges sociaux : 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon
72030 Le Mans CEDEX 9
Entreprises régies par le Code des assurances.

Ces sociétés sont dénommées ensemble MMA, l'Assureur ou nous.

➔ **Attentat**

Tout acte de violence de nature à mettre en péril les institutions de la République ou à porter atteinte à l'intégrité du territoire national.

➔ **Avenant**

L'acte qui constate une modification du contrat. Il obéit aux mêmes règles que le contrat lui-même.

➔ **Code des Assurances**

L'ensemble des textes législatifs et réglementaires qui régissent le contrat d'assurance et définissent, notamment, les rapports qui lient l'Assureur et l'Assuré.

➔ **Cotisation**

La somme que le *preneur d'assurance* doit payer en contrepartie des garanties accordées.

➔ **Déchéance**

La sanction par laquelle l'Assuré perd son droit à garantie pour le *sinistre* à l'occasion duquel il n'a pas ou il a mal exécuté ses obligations.

➔ **Dommmages immatériels**

Tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien meuble ou immeuble, de la perte d'un bénéfice et qui est la conséquence directe d'un événement majeur comme défini aux articles 5.1 et 5.2 des Conditions Générales.

➔ **Échéance**

La date à laquelle est exigible le paiement de la *cotisation*.

➔ **Effet (prise d')**

La date à laquelle le contrat d'assurance entre en vigueur.

➔ **Exclusion**

La disposition légale ou contractuelle suivant laquelle certains événements, marchandises ou dommages ne donnent pas lieu à indemnité.

➔ **Franchise**

La part du dommage restant à la charge de l'Assuré lors du *sinistre*.

➔ **Preneur d'assurance**

La personne physique ou morale qui signe le contrat et paye la *cotisation*.

➔ **Sauvetage (frais de)**

Les frais engagés à la suite d'un *sinistre* couvert pour en limiter le coût.

➔ **Sinistre**

L'ensemble des dommages garantis résultant d'un même fait générateur et atteignant simultanément les biens assurés.

➔ **Souscripteur**

Voir *Preneur d'assurance*

➔ **Terrorisme**

Tout agissement ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation ou la terreur tel que :

- le détournement de tout moyen de transport,
- le vol, l'extorsion, la destruction, toute détérioration ou infraction en matière informatique en lien ou en soutien à une action terroriste,
- toute infraction tendant à offrir à une personne, un groupe de combat ou un mouvement armé, un hébergement, des moyens d'existence ou tout autre moyen de les soustraire aux recherches ou à l'arrestation,
- l'acquisition, la détention, le transport ou le port illégal de produits ou engins explosifs, d'armes, ou de matières nucléaires,
- le recel du produit de l'une des infractions prévues ci-dessus.

➔ **Véhicule**

Le ou les *véhicules* terrestres à moteur, remorques et semi-remorques destinés au transport des marchandises.



Objet et étendue de l'assurance

Article 1 - Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de garantir, dans les conditions ci-après, les dommages matériels survenant aux marchandises sous emballage approprié désignées aux Conditions Particulières que l'Assuré transporte pour son propre compte au moyen des *véhicules* lui appartenant ou loués par lui.

L'étendue de la garantie est fonction de la formule d'assurance choisie et reprise aux Conditions Particulières.

Article 2 - Étendue territoriale

La garantie est acquise aux transports dont le lieu de chargement et le lieu de livraison se situent tous les deux dans l'un des pays suivants : France métropolitaine, Monaco, Andorre, Suisse, Belgique, Luxembourg, Allemagne, Espagne, Autriche, Portugal, Royaume-Uni, Irlande, Pays-Bas, Suède, Norvège, Finlande, Danemark, Principauté de Liechtenstein, Italie, République de Saint-Marin, Grèce.

Lorsque ces transports nécessitent une traversée fluviale ou maritime, la garantie est maintenue sous réserve que les marchandises demeurent chargées à bord du *véhicule* transporteur.

Article 3 - Durée de la garantie

Sauf convention contraire, la garantie de l'Assureur commence dès les opérations de chargement des marchandises sur le *véhicule* transporteur et cesse à destination dès leur déchargement du *véhicule* transporteur. La garantie des marchandises une fois chargées est acquise pendant les arrêts ou immobilisations du ou des *véhicules*, soit avant le départ, soit en cours de route, soit à l'arrivée mais pour autant que ces arrêts ou immobilisations ne soient pas d'une durée supérieure à 7 jours consécutifs par voyage **et que les conditions de prévention des risques de vol définies à l'article 6 du présent contrat soient respectées.**

Article 4 - Montant garanti

La garantie est limitée par *véhicule* automobile au montant figurant aux Conditions Particulières. En cas de *sinistre* impliquant plusieurs *véhicules* bénéficiant des garanties du présent contrat, l'indemnité à la charge de l'Assureur ne pourra en aucun cas dépasser le cumul des deux pleins de garanties les plus élevés par *véhicule*. La règle proportionnelle de capitaux telle que prévue à l'article L 172-10 du *Code des Assurances* est abrogée.



Garanties de base

Article 5 - Évènements majeurs

L'Assureur garantit les dommages matériels subis par les marchandises assurées qui sont la conséquence directe de l'un des événements **limitativement** énumérés ci-après :

5.1 - ACCIDENTS CARACTERISÉS :

- collision et/ou heurt du *véhicule* ou de son chargement avec un corps fixe ou mobile,
- renversement ou versement du *véhicule*,
- bris de roue, de châssis ou d'essieu, éclatement de pneumatique,
- rupture d'attelage ou de remorque, chute du *véhicule* dans les fossés, ravins, précipices, rivières, fleuves ou dans la mer,
- naufrage, échouement, abordage, heurt de navire ou de bateau au cours de la navigation accessoire au transport terrestre, y compris la contribution aux avaries communes,
- chute caractérisée suite à un dysfonctionnement ou à une rupture de l'engin de levage approprié lors des opérations de chargement ou de déchargement du sol au *véhicule* et vice versa.

5.2 - INCENDIE, ÉVÈNEMENTS NATURELS :

- incendie, explosion, foudre,
- inondation, trombe, avalanche, tremblement de terre, ouragan, raz de marée, éruption volcanique, débâcle de glace,
- chute d'arbres, de constructions ou de rochers sur le *véhicule* ou son chargement,
- éboulement de ponts, de bâtiments, de tunnels ou autres ouvrages d'art.

5.3 - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES :

■ Garantie des transports d'animaux vivants

Lorsque mention en est faite aux Conditions Particulières, par dérogation à l'alinéa 11.2.2 de l'article 11 des Conditions Générales, **sont exclusivement** garantis les dommages résultant de la mort, de blessures nécessitant l'abattage immédiat des animaux assurés, ordonné par vétérinaire et qui sont la conséquence directe de l'un des événements énumérés aux articles 5.1 et 5.2 ci-dessus.

■ Garantie des transports d'engins de travaux publics

Lorsque mention en est faite aux Conditions Particulières, par dérogation partielle à l'alinéa 11.2.5 de l'article 11 des Conditions Générales, sont garantis les dommages subis par les engins de travaux publics résultant **exclusivement** de l'un des événements énumérés aux articles 5.1 et 5.2 ci-dessus ainsi que la chute de l'engin de travaux publics suite à un désarrimage.

Sont également garantis, pour les engins pilotés de façon autonome, les dommages résultant de leur chute au cours des opérations de montée ou de descente du sol au *véhicule* porteur et vice versa à condition que ces opérations soient effectuées à l'aide de rampe appropriée.

Article 6 - Vol

6.1 - ÉTENDUE DE LA GARANTIE

La garantie de l'Assureur est acquise lorsque le vol des marchandises est consécutif :

- a) - à l'un des événements définis à l'article 5 ci-dessus ;
- b) - à une agression et/ou à un vol à main armée ;
- c) - au vol simultané du *véhicule* et des marchandises assurées ou, en présence d'un ensemble routier, au vol simultané du tracteur et de la remorque ou semi-remorque et des marchandises assurées **sous réserve des dispositions prévues dans l'article 6.2 ci-dessous ;**
- d) - à une effraction dûment caractérisée du *véhicule* transporteur **sous réserve des dispositions prévues dans l'article 6.2 ci-dessous ;**
- e) - à une effraction dûment caractérisée du local à usage exclusif de l'Assuré, dans lequel est remisé le *véhicule*, **à condition que le véhicule réponde à la mesure de prévention décrite à l'article 6.2.4 ci-dessous et qu'aucune clé ne reste à bord du véhicule.**

6.2 - MESURES DE PRÉVENTION

Toutefois, les garanties objet des paragraphes c) et d) ne sont acquises que dans les conditions suivantes :

- 6.2.1 - les marchandises assurées ne doivent pas être visibles de l'extérieur du *véhicule* ; cette disposition ne s'applique pas au transport des engins de chantiers, des *véhicules* roulants ou si le *véhicule* est muni de grille de protection,
- 6.2.2 - les marchandises assurées doivent impérativement être placées à l'intérieur du coffre du *véhicule* lorsque le *véhicule* transporteur en est muni,
- 6.2.3 - les marchandises assurées doivent impérativement être dissimulées par un cache-bagages installé par le constructeur du *véhicule*, et plus généralement par tout aménagement permettant la non visibilité des marchandises assurées,
- 6.2.4 - le *véhicule* doit répondre aux conditions ci-après :
 - comporter une carrosserie rigide,
 - être muni d'un système électromécanique à clé assurant le blocage de la direction ou la neutralisation du circuit d'allumage du *véhicule*,
- 6.2.5 - pendant l'absence, si brève soit-elle, du conducteur, le dispositif repris ci-dessus est dûment mis en œuvre, les portes et portières du *véhicule* sont fermées à clé, les glaces entièrement levées et tous autres accès dûment verrouillés,

6.3 - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES

■ Garantie des transports d'engins de travaux publics

Lorsque mention en est faite aux Conditions Particulières, par dérogation partielle à l'alinéa 11.2.5 de l'article 11 des Conditions Générales, la garantie de l'Assureur est acquise lorsque le vol des marchandises est consécutif :

- à un accident caractérisé tel que défini à l'article 5.1 ci-dessus,
- à une agression et/ou à un vol à main armée ;
- au vol complet du *véhicule* transporteur et de son chargement ou, en présence d'un ensemble routier, au vol simultané du tracteur et de la remorque ou semi-remorque et de son chargement ;

sous réserve du respect intégral des mesures de prévention suivantes :

- le **véhicule** transporteur doit être muni d'un système électromécanique à clé assurant le blocage de la direction ou la neutralisation du circuit d'allumage du dit **véhicule**,
- pendant l'absence, si brève soit-elle, du conducteur, le dispositif repris ci-dessus doit être mis en œuvre, les portes et portières du **véhicule** sont fermées à clé, les glaces entièrement levées et tous autres accès dûment verrouillés,

Sont formellement exclus de la présente garantie tous les autres cas de vol.

Article 7 - Tous risques

7.1 - ÉTENDUE DE LA GARANTIE

Sans dérogation aux dispositions de l'article 6 relatif à la garantie des risques de vol et **sous réserve des exclusions énoncées aux articles 10 et 11 des Conditions Générales**, l'Assureur garantit tous dommages matériels subis par les **marchandises** assurées tant à bord du **véhicule** transporteur qu'au cours des opérations de chargement et déchargement du sol au **véhicule** et vice versa.

Cependant, l'Assureur ne couvre pas les manquants et disparitions ne résultant pas de l'un des cas de vol énumérés à l'article 6 ci-avant.

7.2 - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES

7.2.1 - Transport sous température dirigée :

garantie de l'arrêt accidentel du groupe dirigeant la température

Par dérogation aux alinéas 10.2.2 de l'article 10 et 11.2.1 de l'article 11 des Conditions Générales, la garantie est étendue aux dommages matériels causés aux marchandises transportées sous température dirigée qui sont la conséquence d'un vice de fonctionnement ou d'un arrêt accidentel et imprévisible du dispositif dirigeant la température ou l'hygrométrie.

Pour bénéficier de cette garantie, l'Assuré doit établir :

- que l'arrêt ou le vice de fonctionnement ne résulte pas :
 - d'un manque de courant, de combustible ou de personnel ;
 - d'un entretien insuffisant du dispositif dirigeant la température ou l'hygrométrie ;
- que les instruments de contrôle ou de régulation de la température sont soumis à une surveillance régulière et ne permettent pas de déceler le vice.

7.2.2 - Transport en citerne : garantie de la rupture des flexibles

Par dérogation partielle aux alinéas 10.2.3 de l'article 10 et 11.2.3 de l'article 11 des Conditions Générales, la garantie est étendue aux dommages matériels causés aux marchandises transportées en citerne consécutifs aux opérations de remplissage ou de vidange des citernes et qui sont la conséquence directe de la rupture ou du désaccouplement des flexibles ou du mauvais fonctionnement des appareils de pompage du **véhicule**.

Pour bénéficier de cette garantie, l'Assuré doit établir que la rupture du ou des flexibles ou le mauvais fonctionnement des appareils de pompage ne résulte pas d'un défaut de surveillance ou d'un entretien insuffisant du matériel.

Sont également compris dans la garantie les dommages causés aux marchandises transportées par suite de mélange de liquide dans les citernes mais uniquement lorsque ces dommages résultent de l'un des événements énumérés à l'article 5 des Conditions Générales.



Garanties optionnelles

Article 8 - Garantie des objets et effets personnels

Si mention en est faite aux Conditions Particulières, la garantie est étendue aux dommages occasionnés aux objets et effets personnels dans la limite de 1 500 euros par *sinistre* et/ou évènement.

Par effets personnels, on entend les vêtements et objets appartenant à l'équipage du *véhicule* transporteur à l'**exclusion des marchandises énumérées à l'article 11 des Conditions Générales ainsi que tout équipement et/ou appareil radio, vidéo, leurs accessoires et leurs supports, ordinateurs portables, agendas électroniques, téléphones fixes ou portables, appareils photographiques ou caméras, systèmes de navigation de type GPS, lecteurs de DVD, disques DVD, chargeurs CD.**

Article 9 - Garantie des *dommages immatériels*

Si mention en est faite aux Conditions Particulières, la garantie est étendue aux *dommages immatériels* justifiés consécutifs à un accident de route caractérisé, un incendie ou une explosion comme définis aux articles 5.1 et 5.2 des présentes Conditions Générales, dans la limite de 4 500 euros par *sinistre* et/ou évènement.

Sont exclus au titre de cette garantie, outre les exclusions prévues à l'article 10 ci-après :

- les **préjudices corporels ou moraux,**
- les **dommages et intérêts relevant de la responsabilité délictuelle ou quasi-délictuelle (article 1382 et suivants du Code Civil).**



Exclusions

Article 10 - Risques exclus

10.1 - DANS TOUS LES CAS, LES CONSÉQUENCES DE :

- 10.1.1 - rayonnements ionisants ou contamination radioactive provoqués par du combustible nucléaire ou des déchets radioactifs ou par la réaction nucléaire,
- 10.1.2 - propriétés radioactives, toxiques, explosives, dangereuses ou contaminantes de toute installation nucléaire, réacteur, ou tout équipement ou composant nucléaire qui y sont rattachés,
- 10.1.3 - l'utilisation de toute arme ou engin utilisant la fission ou la fusion nucléaire ou toute autre réaction nucléaire analogue, ou l'énergie nucléaire, ou tout phénomène ou effet radioactif,
- 10.1.4 - propriétés radioactives, toxiques, explosives, dangereuses ou contaminantes de toute matière radioactive.
Cette dernière *exclusion* ne s'applique pas aux isotopes radioactifs, autres que les combustibles nucléaires, lorsqu'ils sont en cours de préparation, de transport ou de stockage, ou bien lorsqu'ils sont employés à des fins commerciales, agricoles, médicales, scientifiques, ou autres utilisations pacifiques,
- 10.1.5 - l'utilisation de toute arme ou engin chimique, biologique, biochimique ou électromagnétique,
- 10.1.6 - l'utilisation ou l'exploitation, dans l'intention de nuire, de tout ordinateur ou équipement informatique, programme ou logiciel informatique, virus informatique ou transmission de données, ou tout autre système électronique,
- 10.1.7 - amendes, confiscations, mises sous séquestre, contrebande et commerce prohibé ou clandestin, dommages et intérêts réclamés en plus des dommages matériels et/ou immatériels garantis par le contrat,
- 10.1.8 - conditionnement défectueux, absence d'emballage des marchandises qu'il est d'usage d'emballer,
- 10.1.9 - vice propre, freinte de route, vers et vermines, quarantaine, mesures sanitaires ou de désinfection,
- 10.1.10 - influence de la température atmosphérique, émanation de toute nature, prise d'odeur et de goût,
- 10.1.11 - mouille affectant les marchandises chargées sur des *véhicules* non couverts, non bâchés ou dont la bâche présente un caractère d'usure ou de vétusté,
- 10.1.12 - mouille résultant d'un vice ou d'un défaut d'étanchéité du *véhicule* transporteur,
- 10.1.13 - faute dolosive ou intentionnelle de l'Assuré ou de son personnel de direction,

10.1.14 - tous accidents, tous dommages se produisant :

- lorsque l'Assuré n'est pas titulaire d'un permis de conduire en cours de validité ou afférent à la catégorie du véhicule utilisé,
- alors que l'Assuré est sous l'emprise d'un état alcoolique tel que défini par les règlements en vigueur sur le territoire et/ou pays dans lequel l'événement s'est produit, sauf si la conduite est effectuée par le préposé de l'assuré à l'insu de ce dernier,
- alors que l'Assuré est sous l'emprise de médicaments, de drogues, de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement,

10.1.15 - dommages survenus alors que le chargement excède de 20 % la charge utile mentionnée sur la carte grise, ou est non conforme au gabarit prévu par le Code de la route,

10.1.16 - préjudices dus à :

- un retard dans la livraison,
- une différence de cours,
- la prohibition d'exportation ou d'importation,
- des obstacles apportés à l'exploitation ou à l'opération commerciale du bénéficiaire,

10.1.17 - toutes réclamations de tiers quelles qu'elles soient pour les dommages causés par les marchandises,

10.1.18 - pour le matériel d'occasion et/ou le matériel transporté à nu : rouille, oxydation, éraflures, rayures, bosselures et plus généralement tout dommage résultant d'une exploitation antérieure,

10.1.19 - dommages résultant d'un manque d'entretien du véhicule transporteur,

10.1.20 - transports publics de marchandises rémunérés ainsi que les prestations annexes sans rapport avec l'activité assurée.

10.2 - SAUF CONVENTION CONTRAIRE AUX CONDITIONS PARTICULIÈRES ET MOYENNANT SURPRIME, LES CONSÉQUENCES DE :

10.2.1 - guerre étrangère, guerre civile, émeutes, mouvements populaires, grèves et lock out, actes de sabotage, ainsi que les actes de *terrorisme* ou d'*attentats*,

10.2.2 - arrêt accidentel du dispositif dirigeant la température (transport sous température dirigée),

10.2.3 - altération ou pollution du contenu des citernes des *véhicules* désignés au contrat,

10.2.4 - *dommages immatériels* tels que définis à l'article 9 ci-dessus.

Article 11 - Marchandises exclues

11.1 - DANS TOUS LES CAS :

11.1.1 - espèces monnayées, billets de banque, titres, bijoux, pierres, perles et métaux précieux,

11.1.2 - marchandises dangereuses, inflammables, explosives, comburantes, corrosives, si elles ne sont pas transportées conformément à la réglementation qui leur est spécifiquement applicable,

11.1.3 - tabac prêt à la consommation,

11.1.4 - matériel de téléphonie portable et accessoires s'y rapportant,

11.2 - SAUF CONVENTION CONTRAIRE AUX CONDITIONS PARTICULIÈRES ET MOYENNANT SURPRIME :

11.2.1 - denrées et produits périssables de toute nature,

11.2.2 - animaux vivants,

11.2.3 - marchandises en citerne,

11.2.4 - fourrures, objets d'art, sculptures ou peintures, objets de curiosité ou de collection, documents ou échantillons dont la valeur intrinsèque est sans rapport avec les frais qui ont été exposés pour les obtenir,

11.2.5 - *véhicules* de toute nature y compris engins de travaux publics,

11.2.6 - caravanes, bateaux,

11.2.7 - instruments de musique, maquettes,

11.2.8 - objets et effets personnels tel que défini à l'article 8 ci-dessus.



Vie du contrat

Article 12 - Prise d'effet

Le contrat d'assurance est formé dès l'accord des parties. La signature n'a pour but que de constater leur engagement réciproque.

La garantie est acquise à compter de la date d'effet indiquée aux Conditions Particulières sauf si celles-ci comportent une mention spécifique subordonnant la *prise d'effet* au paiement de la première *cotisation*. Ces mêmes dispositions s'appliquent à tout *avenant* au contrat.

Article 13 - Durée

Sauf convention contraire aux Conditions Particulières, le contrat est souscrit pour une durée d'un an. A l'expiration de cette période, il se renouvelle par tacite reconduction d'année en année, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties moyennant préavis de deux mois au moins avant l'échéance annuelle du contrat, selon les modalités définies à l'article 14 ci-après.

Article 14 - Résiliation

En dehors de la faculté offerte aux parties de résilier annuellement le contrat à son *échéance* principale, il est également possible de le résilier avant cette date dans les cas et conditions fixés ci-après :

14.1 - CONDITIONS

14.1.1 - Par l'Assuré et l'Assureur

1 - En cas de transfert de propriété de l'entreprise assurée.

2 - En cas de survenance de l'un des événements suivants :

- changement de domicile,
- changement de situation matrimoniale,
- changement de régime matrimonial,
- changement de profession,
- retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle.

14.1.2 - Par l'Assureur

- 1 - En cas de non-paiement des *cotisations* (articles L.172-20 et L.172-21 du *Code des Assurances*).
- 2 - En cas d'aggravation du risque si l'Assuré refuse l'augmentation de la *cotisation* (article L.172-3 du *Code des Assurances*). Néanmoins, le délai de résiliation prévu au dit article est porté à 10 jours sans qu'il soit dérogé à ses autres conditions.
- 3 - En cas d'omission ou d'inexactitude de bonne foi dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat (article L.172-2 du *Code des Assurances*).
- 4 - Après *sinistre*, l'Assuré ayant alors le droit de résilier dans le délai d'un mois les autres contrats souscrits par lui auprès de l'Assureur.

14.1.3 - Par l'Assuré

- 1 - En cas de diminution du risque en cours de contrat si l'Assureur ne consent pas une diminution du montant de la *cotisation*, la résiliation prenant effet 30 jours après la notification de la résiliation.
- 2 - En cas de résiliation par l'Assureur d'un autre contrat après *sinistre*.
- 3 - En cas de majoration de la *cotisation* dans les conditions de l'article 17 ci-après.
- 4 - En cas de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Assuré, avec avis conforme du mandataire judiciaire.

14.1.4 - De plein droit

- 1 - En cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur (articles L.326-12 et L.172-22 du *Code des Assurances*).
- 2 - En cas de perte totale des marchandises sur lesquelles repose l'assurance lorsque cette perte résulte d'un événement non garanti.
- 3 - En cas de réquisition dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur (article L.160-6 du *Code des Assurances*).

14.1.5 - Par l'administrateur judiciaire

En cas de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Assuré.

14.2 - DÉLAIS

Dans les cas de résiliation suivants, les délais de préavis sont décomptés à partir de la date d'envoi de la notification par l'expéditeur, le cachet de la poste faisant foi :

- résiliation à l'échéance annuelle,
- résiliation en cas de survenance d'un événement visé à l'alinéa 2 du paragraphe 14.1.1 de l'article 14,
- résiliation en cas de non-paiement de la *cotisation* si l'Assuré est domicilié hors de la France Métropolitaine.

Dans tous les autres cas de résiliation, les délais de préavis, s'il en est prévu, sont décomptés à partir de la date de notification.

14.3 - COTISATION

- Dans le cas de résiliation pour non-paiement de la *cotisation*, l'Assuré doit l'intégralité de la *cotisation* annuelle échue ; la portion de *cotisation* afférente à la période comprise entre la date de résiliation et la fin de l'année d'assurance au cours de laquelle cette résiliation est intervenue, est acquise à l'Assureur, à titre d'indemnité.
- Dans tous les autres cas, l'Assureur doit rembourser à l'Assuré la portion de *cotisation* afférente à la période pendant laquelle les risques ne sont plus garantis.

14.4 - FORME

Lorsque l'Assuré, ses héritiers ou l'acquéreur ont la faculté de demander la résiliation, l'Assuré ou ses ayants droit peuvent le faire à leur choix, par acte extrajudiciaire, par lettre recommandée ou par déclaration contre récépissé auprès de l'Assureur ou chez le représentant de l'Assureur désigné aux Conditions Particulières. La résiliation par l'Assureur est notifiée à l'Assuré par lettre recommandée au dernier domicile connu de celui-ci.



Déclaration des risques

Article 15 - Déclarations de l'Assuré à la souscription et en cours de contrat

- 1 - L'Assuré doit déclarer exactement, au moment de la conclusion du contrat, toutes les circonstances connues de lui qui sont de nature à faire apprécier par l'Assureur les risques qu'il prend en charge.
- 2 - De même, il doit déclarer à l'Assureur les aggravations de risques survenues au cours du contrat dans les trois jours, jours fériés non compris, suivant le moment où il en a eu connaissance.

Conformément aux articles L.172-2 et L.172-3 du *Code des Assurances*, l'**inexécution des obligations** énumérées ci-dessus peut entraîner, selon les circonstances :

- **la nullité de la police, en cas de déclaration volontairement inexacte de l'Assuré, de nature à diminuer sensiblement l'opinion de l'assureur sur le risque, qu'elle ait ou non influé sur le dommage ou sur la perte de l'objet assuré,**
- **la résiliation de la police, lorsque l'aggravation du risque est le fait de l'Assuré.**

En cas de bonne foi de l'Assuré, l'Assureur est, sauf stipulation plus favorable à l'égard de l'Assuré, garant du risque proportionnellement à la prime perçue par rapport à celle qu'il aurait dû percevoir, sauf les cas où il établit qu'il n'aurait pas couvert les risques s'il les avait connus.

Toutefois, en cas de modification du parc de véhicules désignés au présent contrat, l'Assuré s'engage à déclarer à l'Assureur, avant leurs mises en service effectives, ces mouvements en indiquant, pour chaque véhicule concerné :

- la marque,
- le numéro d'immatriculation,
- le type,
- l'engagement maximum par *véhicule* et/ou évènement souhaité.



Cotisation

Article 16 - Détermination de la *cotisation*

16.1 - COTISATION FORFAITAIRE

Lorsque la *cotisation*, payable d'avance, est calculée au forfait, seules sont garanties les marchandises transportées dans les *véhicules* désignés aux Conditions Particulières ou déclarés en cours de contrat conformément aux dispositions de l'article 15 ci-dessus.

16.2 - COTISATION MINIMUM AJUSTABLE SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES

16.2.1 - Lorsque la *cotisation* est calculée sur le chiffre d'affaires réalisé par l'Assuré, les marchandises transportées dans les *véhicules* utilisés dans le cadre de l'activité assurée, sont automatiquement garanties sans que l'Assuré ait besoin de déclarer à l'Assureur les modifications du parc de *véhicules* en cours d'année d'assurance. Il faut entendre par chiffre d'affaires le montant annuel (hors taxes) des ventes et éventuellement celui des prestations de services, à l'exclusion de celui des produits financiers, des accessoires et produits exceptionnels. Cette *cotisation*, payable d'avance, est ajustable en fonction du chiffre d'affaires réalisé par l'Assuré.

16.2.2 - Le preneur d'assurance doit régler :

- à la souscription, la *cotisation* provisionnelle fixée aux Conditions Particulières.
- à chaque échéance annuelle, une *cotisation* provisionnelle calculée en fonction de la *cotisation* définitive du dernier exercice connu.
- à l'expiration de chaque période annuelle d'assurance, la *cotisation* définitive déterminée en appliquant au chiffre d'affaires retenu comme base de calcul, le taux de *cotisation* indiqué aux Conditions Particulières.

Si la *cotisation* définitive obtenue est :

- inférieure à la *cotisation* minimum fixée aux Conditions Particulières ; cette dernière reste acquise à l'Assureur.
- supérieure à la *cotisation* provisionnelle perçue pour la même période ; une *cotisation* complémentaire égale à la différence est due par l'Assuré.

16.3 - DÉCLARATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Lorsque la *cotisation* est calculée suivant les modalités énoncées au paragraphe 16.2, l'Assuré doit, sous peine des sanctions prévues ci-après, déclarer à l'Assureur dans les quatre mois suivant chaque échéance principale, le montant du chiffre d'affaires réalisé et retenu comme base de calcul, ainsi que la composition de son parc de *véhicules*.

L'Assuré s'engage à laisser l'Assureur procéder en tout temps à la vérification de ses déclarations et à lui communiquer tous livres et documents utiles à cette vérification.

À défaut de déclaration du chiffre d'affaires dans le délai prescrit, l'Assureur peut mettre en demeure l'Assuré, par lettre recommandée, de satisfaire à cette obligation dans les dix jours.

Si passé ce nouveau délai, la déclaration n'a toujours pas été fournie, l'Assureur peut mettre en recouvrement, sous réserve de régularisation lorsqu'il aura reçu la déclaration, une *cotisation* provisoire calculée sur la base de la dernière déclaration fournie et majorée de 50%.

En cas d'erreur ou d'omission dans les déclarations du chiffre d'affaires, le preneur d'assurance devra payer, outre le montant de la *cotisation* définitive, une indemnité égale à 50% de la *cotisation* omise.

Si ces erreurs ou omissions ont, par leur nature, leur importance ou leur répétition, un caractère frauduleux, l'Assureur peut réclamer à l'Assuré le remboursement des indemnités de *sinistre* déjà payées et ce, indépendamment de l'indemnité prévue ci-dessus.

À défaut de paiement de cette *cotisation*, l'Assureur peut en poursuivre l'exécution en justice ou suspendre la garantie et résilier le contrat dans les conditions prévues aux articles 14 et 18 des Conditions Générales.

Article 17 - Variation de la *cotisation*

Si l'Assureur modifie le tarif applicable aux risques garantis par le présent contrat, la *cotisation* sera, à partir de la première échéance annuelle à venir, modifiée dans les mêmes proportions.

L'Assuré en sera informé et aura le droit, dans les 15 jours qui suivent celui où il aura eu connaissance de la majoration, de résilier le contrat moyennant préavis d'un mois dans les formes prévues par l'article 14.4 ci-dessus.

À défaut de résiliation, la modification de *cotisation* prendra effet à compter de l'échéance.

Article 18 - Paiement de la *cotisation*

La *cotisation* annuelle, ou dans le cas de fractionnement de celle-ci, les fractions de *cotisation* et les frais accessoires dont le montant est indiqué aux Conditions Particulières, sont payables au domicile de l'Assureur ou de son représentant aux dates indiquées au contrat.

Le fractionnement de la *cotisation* ne modifie pas le droit de l'Assureur à réclamer la *cotisation* de l'année entière. Pour chaque année d'assurance, le non-paiement d'une fraction de *cotisation* entraîne de plein droit l'exigibilité immédiate des fractions suivantes.

À défaut de paiement d'une *cotisation* ou d'une fraction de *cotisation* dans les dix jours de son échéance, indépendamment du droit de l'Assureur de poursuivre l'exécution du contrat en justice, celui-ci peut, par lettre recommandée valant mise en demeure adressée au dernier domicile connu de l'Assuré, suspendre l'assurance ou en demander la résiliation. Par dérogation à l'article L172-20 du Code des assurances, la garantie est suspendue trente jours après l'envoi de cette lettre.

L'Assureur a le droit de résilier le contrat dix jours après l'expiration du délai de trente jours visé ci-dessus en le notifiant à l'Assuré, soit dans la lettre recommandée de mise en demeure, soit par une nouvelle lettre recommandée.



Sinistres

Article 19 - Obligations de l'Assuré

19.1 - DÉCLARATION

Sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit, **sous peine de déchéance**, déclarer le *sinistre* au siège de l'Assureur ou à son représentant dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard dans un délai de cinq jours ouvrés.

Sous la même sanction, s'il s'agit d'un vol, le délai de déclaration est réduit à 48 heures.

La déclaration de *sinistre* se fait par écrit et de préférence par lettre recommandée.

Cette déclaration devra comporter les éléments nécessaires à la constitution du dossier par l'Assureur, à savoir :

- le lieu, la date, l'heure et les circonstances du *sinistre*,
- la nature des dommages,
- l'adresse du lieu où les dommages peuvent être constatés,
- l'évaluation, même approximative, du montant des dommages,
- l'indication, éventuellement, d'un tiers responsable,
- les causes connues ou présumées du *sinistre*.

En outre l'Assuré devra fournir les pièces utiles à l'Assureur et notamment selon les cas :

- la facture d'origine,
- la facture de réclamation, laquelle devra comporter le détail des dommages,
- le récépissé original de déclaration de vol,
- une justification de la valeur totale du chargement,
- les noms et adresses des témoins et tiers responsables,
- l'immatriculation du *véhicule* utilisé,
- le rapport d'expertise.

En cas de déclaration de *sinistre* par téléphone, la conversation du *preneur d'assurance* avec les télé-acteurs de l'Assureur pourra ponctuellement être enregistrée, au titre de son programme de formation ou d'amélioration de la qualité de ses prestations de service dans le respect des droits de l'Assuré à sa vie privée.

La déclaration de *sinistre* par téléphone ne dispense pas l'Assuré d'adresser sa déclaration par écrit.

19.2 - MESURES À PRENDRE

L'Assuré devra :

- prendre toutes mesures nécessaires tendant à limiter le dommage et à sauvegarder les marchandises. Il devra permettre à l'Assureur de prendre toutes mesures identiques sans que celles-ci ne constituent une quelconque reconnaissance de sa garantie,
- faire procéder à toutes constatations utiles sur les lieux du dommage, soit par un Expert, soit par les Autorités locales compétentes, soit par un huissier, ou à défaut par les témoins de l'évènement,
- adresser immédiatement une plainte en cas de vol à toute Autorité administrative ou judiciaire compétente ; cette plainte doit être déposée dans les 24 heures qui ont suivi le vol ou sa constatation,
- faire le nécessaire pour conserver le recours contre tous tiers responsables et prêter, sans réserve, son concours à l'Assureur dans le cas où des poursuites devraient être engagées.

L'Assuré est responsable, dans la mesure du préjudice causé à l'Assureur, de sa négligence ou de celle de ses préposés, représentants ou ayants droit, à prendre les mesures prévues au présent article.

En cas d'inexécution de l'une de ces obligations, l'indemnité pourra être réduite en proportion du préjudice que cette inexécution aura causé à l'Assureur.

Article 20 - Détermination de l'indemnité

Le règlement des dommages s'effectuera sur la base des factures d'achat ou, en l'absence de celles-ci, d'après les prix courants des marchandises au jour du *sinistre*, sous déduction d'une vétusté d'usage s'il y a lieu et des franchises indiquées à l'article 22 ci-après.

À défaut de pouvoir calculer le montant de l'indemnisation à partir de ces éléments, une évaluation en sera faite soit de gré à gré, soit par une expertise amiable.

En ce qui concerne les meubles d'époque et les objets d'art, la garantie de l'Assureur est limitée aux frais de restauration ou de remise en état, étant bien entendu que cette restauration ou cette remise en état ne sera prise en charge qu'à la condition qu'elle soit motivée par les seuls dommages attribués à un évènement entrant dans le cadre du présent contrat. **Par voie de conséquence, la garantie des Assureurs ne pourra être recherchée pour une quelconque dépréciation ou moins-value.**

Par ailleurs, s'agissant des transports de documents de toute nature, la garantie est limitée aux frais dûment justifiés pour la reconstitution des documents sinistrés à **l'exclusion des dommages immatériels**. Les indemnités ne pourront en aucun cas dépasser les limites de garanties prévues aux Conditions Particulières.

Les *frais de sauvetage* et les frais de transports supplémentaires, de déchargement, de rechargement, de magasinage, de gardiennage, de destruction de marchandises, dûment justifiés, seront garantis dans la limite de 20 % du plein de garantie assuré et remboursés sans franchise.

Ces frais n'entrent dans le cadre de la garantie que s'ils ont un lien direct et irréfutable avec les dommages garantis par le présent contrat et ne dépassent pas la valeur de la marchandise sauvée.

Toute déclaration frauduleuse de la part de l'Assuré ayant pour but de mettre à la charge de l'Assureur un montant supérieur à celui qui lui incombe, entraîne pour l'Assuré la déchéance du droit à la garantie pour la réclamation ayant fait l'objet de la déclaration frauduleuse, sans préjudger des dispositions prévues par l'article L.172-2 du Code des Assurances.

Article 21 - Paiement de l'indemnité

L'indemnité est payable trente jours après la production de la totalité des pièces justificatives de la réclamation ou, en cas d'instance judiciaire, dans les trente jours suivant celui où la décision de justice est devenue exécutoire.

Lorsque les marchandises volées sont retrouvées avant le paiement de l'indemnité d'assurance, elles doivent être restituées à leur propriétaire et l'Assureur ne répond, dans les limites de sa garantie, que des dommages éventuels constatés par expert.

Quand ces marchandises sont retrouvées après le paiement de l'indemnité d'assurance, l'Assuré doit rembourser le montant versé sauf à déduire, en accord avec l'Assureur, le montant des dommages constatés lors du retour des marchandises.

Après paiement de l'indemnité d'assurance, les dispositions de l'article 23 des présentes Conditions Générales sont applicables.

Article 22 - Franchises

Les dommages matériels seront réglés sous déduction des franchises suivantes, par *véhicule*, *sinistre* ou événement :

22.1 - FRANCHISES GÉNÉRALES

Les dommages matériels seront réglés sous déduction des franchises ci-dessous fixées.

Pour le calcul de ces franchises, le pourcentage correspondant sera appliqué sur le montant du dommage indemnisable résultant des dispositions du contrat d'assurance.

- 1) Événements majeurs (sauf heurt de pont) : sans *franchise*.
- 2) Vol :
 - a) 15 % ramené à 10 % si le *véhicule* est remis dans un endroit clos et de surcroît fermé à clé ou surveillé.
 - b) 20 % si le *véhicule* non fermé à clé est remis dans un local à usage exclusif de l'Assuré, couvert et fermé à clé à condition toutefois que le local ait fait l'objet d'une effraction.
- 3) Autres dommages (y compris heurt de pont) : 10 %.

22.2 - FRANCHISES SPÉCIFIQUES

22.2.1 - Transport d'engins de travaux publics

- 1) Événements majeurs (sauf heurt de pont) : sans *franchise*.
- 2) Autres dommages (y compris heurt de pont) : 20 %.

22.2.2 - Transports sous température dirigée

Garantie de l'arrêt accidentel du groupe dirigeant la température : 25 %.

22.2.3 - Transports en citerne

Garantie de la rupture des flexibles : 10 %.



Autres dispositions

Article 23 - Subrogation

Conformément à l'article L.172-29 du *Code des Assurances*, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par lui, dans les droits et actions contre tous tiers responsables du *sinistre*.

L'Assureur est déchargé en tout ou partie de sa garantie, dans le cas où la subrogation ne peut plus s'opérer en sa faveur, du fait de l'Assuré.

Article 24 - Assurances multiples ou cumulatives

L'Assuré est tenu de faire connaître à l'Assureur l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que ceux assurés par le présent contrat.

Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans la limite des garanties du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L.172-30 du *Code des Assurances*, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut demander l'indemnisation de ses dommages auprès de l'Assureur de son choix.

Article 25 - Prescription

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance dans les termes de l'article L.172-31 du *Code des Assurances*.

Article 26 - Compétence

En cas de contestation sur l'exécution du présent contrat, le tribunal compétent sera le tribunal du lieu où le contrat a été souscrit.

Article 27 - Coassurance

1. Chaque assureur membre de la coassurance, y compris la société apéritrice, garantit l'assuré contre les dommages dont la couverture est stipulée aux Conventions Spéciales et aux Conditions Particulières, dans la limite de sa participation indiquée aux Conditions Particulières.

Chaque coassureur aura le droit de faire visiter le risque par un délégué dûment accrédité.

Au cas où la société apéritrice cesserait, pour un motif quelconque, d'exercer cette fonction, le *preneur d'assurance* s'engage à choisir une autre société et à en donner avis aux coassureurs intéressés.

2. Non solidarité des coassureurs

Les assureurs membres de la coassurance, y compris la société apéritrice, ne sont pas solidaires entre eux pour l'exécution de leurs obligations découlant du contrat, qu'il s'agisse :

- du versement des indemnités dues,
- ou
- de toute opération de gestion du contrat.

3. Objet et limites des mandats donnés à la société apéritrice par les coassureurs

À l'égard de l'Assuré, chaque coassureur est tenu, dans la limite de sa participation, des actes faits par la société apéritrice dans le cadre du mandat qu'elle reçoit de ce coassureur pour qu'elle procède aux seules opérations suivantes :

- recevoir du *preneur d'assurance* l'état récapitulatif de l'engagement personnel de chaque coassureur,
- établir le contrat et le signer pour le compte de chaque coassureur,
- centraliser et recouvrer les *cotisations* dues aux assureurs et délivrer reçu de l'encaissement du montant global des cotisations, frais, taxes et impôts compris, à charge pour lui de restituer à chaque coassureur la *cotisation* qui lui revient,
- prendre l'initiative de résilier le contrat pour le compte de l'ensemble des coassureurs quand le contrat le permet,
- instruire pour le compte de l'ensemble des coassureurs tout dossier *sinistre* et rechercher un accord amiable avec le bénéficiaire de l'indemnité,
- donner suite pour le compte de l'ensemble des coassureurs aux déclarations et demandes de modification du contrat, sous réserve de l'obligation faite au *preneur d'assurance* de déclarer à chaque coassureur toutes circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver le risque, soit d'en créer de nouveaux et qui rendent inexacts ou caduques les réponses apportées aux questions posées par la société apéritrice, notamment dans le formulaire de déclaration du risque,
- recevoir pour le compte de l'ensemble des coassureurs la notification de la résiliation par le *preneur d'assurance*,
- accepter ou proposer pour le compte de l'ensemble des coassureurs un nouveau montant de *cotisation* en cas de diminution du risque.

Article 28 - Loi Informatique et Libertés

Les données à caractère personnel concernant le *preneur d'assurance* sont utilisées dans le cadre de la passation, la gestion et l'exécution de ses contrats d'assurance.

Ces informations peuvent aussi faire l'objet :

- de traitements à des fins de gestion commerciale, sauf opposition de la part du souscripteur,
- de traitements de contrôle interne,
- de traitements spécifiques et d'informations aux autorités compétentes dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et notamment celles relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du *terrorisme*,
- de traitements de lutte contre la fraude à l'assurance qui peuvent entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Les données sont destinées à MMA IARD SA, responsable des traitements, et pourront être transmises, dans les limites de leurs habilitations, aux entités, mandataires et partenaires qui lui sont contractuellement ou statutairement liés et à des organismes professionnels.

Le *preneur d'assurance* dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motifs légitimes, en s'adressant par courrier au Service Réclamations Clients MMA - Informatiques et libertés - 14 boulevard Marie et Alexandre OYON - 72030 LE MANS Cedex 9.

MMA IARD SA informe le *preneur d'assurance* qu'il est susceptible de recevoir un appel de l'un de ses conseillers, cet appel pouvant faire l'objet d'une double écoute et d'un enregistrement à des fins d'amélioration du service proposé et de formation de ses équipes. Le *preneur d'assurance* peut s'opposer à ce traitement en ne donnant pas suite à cet appel.

Article 29 - La réclamation : comment réclamer ?

LEXIQUE

Mécontentement

Incompréhension définitive de l'assuré, ou désaccord, sur la réponse ou la solution apportée, avec manifestation d'un sentiment d'injustice subie, exprimée dans le cadre d'une réclamation. L'injure ou l'insulte ne sont pas considérées contractuellement comme l'expression d'un mécontentement.

Réclamation

Déclaration actant par téléphone, par courrier, par mail ou en face à face, le mécontentement d'un client envers l'assureur.

En face à face, par téléphone, par courrier ou par mail, en cas de difficultés dans l'application des dispositions du présent contrat :

- le *preneur d'assurance* contacte son interlocuteur de proximité :
 - soit son assureur conseil,
 - soit son correspondant sur la cause spécifique de son mécontentement (assistance, *sinistre*, prestation santé...).

L'assureur-conseil transmettra, si nécessaire, une question relevant de compétences particulières au service chargé, en proximité, de traiter la *réclamation* sur cette question.

Cet interlocuteur de proximité est là pour écouter et apporter une réponse avec, si besoin, l'aide des services MMA concernés.

Le *preneur d'assurance* :

- recevra un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum,
- sera tenu informé de l'avancement de l'examen de sa situation et recevra, sauf exception, une réponse au plus tard dans les deux mois qui suivent la réception de sa *réclamation*.

Si son *mécontentement* persiste, ou si ce premier échange ne lui donne pas satisfaction, il pourra solliciter directement le **Service Réclamations Clients MMA** - ses coordonnées figurent dans la réponse faite à sa *réclamation*.

Le Service Réclamations Clients, après avoir réexaminé tous les éléments de sa demande, lui fera part de son analyse dans les deux mois.

En cas de désaccord avec cette analyse, le *preneur d'assurance* aura alors la possibilité de solliciter l'avis d'un **Médiateur** - le Service Réclamations Clients lui aura transmis ses coordonnées.

En cas d'échec de cette démarche, il conservera naturellement l'intégralité de ses droits à agir en justice. Ces informations sont accessibles sur mma.fr comme sur le site internet de votre assureur-conseil.

Article 30 - Appel téléphonique

L'Assuré a accès à un numéro d'appel non surtaxé pour l'exercice de son droit de rétractation, la bonne exécution et les réclamations concernant le contrat souscrit.

Article 31 : Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurances qui accordent les garanties prévues par le présent contrat est l'ACPR (AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION) - 61 rue Taitbout - 75436 PARIS CEDEX 09.

Article 32 - Convention de preuve

Dans ses rapports avec MMA, le *Souscripteur* reconnaît la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre eux ainsi que la reproduction des différents éléments (journaux de connexion ou « fichiers logs ») et informations émanant du système d'information sauvegardés et conservés par MMA sur des supports informatiques et dans des conditions en garantissant l'intégrité et l'inaltérabilité.

Le *Souscripteur* et l'*Assureur* s'engagent par les présentes à accepter qu'en cas de litige, ces éléments et informations ainsi que les signatures électroniques et les certificats émis par des autorités de certification référencées par MMA utilisés, quelle que soit l'opération et/ou le contrat en cause, et conservés jusqu'au terme du délai légal de prescription sont admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des engagements qu'ils expriment, et plus particulièrement l'identification du *Souscripteur* ainsi que la preuve de son consentement aux opérations effectuées (souscription, modification, virement prélèvement...).

En cas de désaccord entre l'*Assureur* et le *Souscripteur* sur ces données, les juridictions compétentes pourront être saisies pour apprécier la portée de l'éventuelle preuve contraire.

Article 33 Courrier électronique

L'Assuré est seul garant de l'actualité et de la véracité de son adresse électronique fournie et, le cas échéant, mise à jour ultérieurement. En conséquence, l'Assuré s'engage à vérifier et à mettre à jour régulièrement son adresse électronique.

Privé Fleet n°275 c



MMA IARD Assurances Mutuelles, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes, RCS Le Mans 775 652 126 - MMA IARD, société anonyme au capital de 537 052 368 euros, RCS Le Mans 440 048 882
Sièges sociaux : 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans cedex 9 - Entreprises régies par le code des assurances.



ENTREPRISE