

**NOTICE ASSURANCES**

La Fédération Française de hockey sur Glace a souscrit auprès de MMA par l'intermédiaire du cabinet AIAC le contrat n°127.120.913 pour la saison sportive courant du 01/07/2019 au 30/06/2020

La présente notice est établie conformément à l'article L321-6 du Code du Sport. Elle est un résumé des contrats mentionnés visés ci-avant et n'est par conséquent pas contractuelle. Une information plus complète est disponible sur demande auprès de l'intermédiaire.

**1) Lexique :****Assureur :**

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurances 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 MMA Assistance dans le contrat

**L'adhérent :**

FEDERATION FRANCAISE DE HOCKEY SUR GLACE  
33 Avenue de la plaine des sports  
95800 Cergy

**Intermédiaire :**

Cbt A.I.A.C  
14 RUE DE CLICHY  
75311 PARIS CEDEX 09

**Assurés au titre du contrat :****Pour les garanties Responsabilité civile et recours et défense pénale suite à accident**

- **le souscripteur, c'est-à-dire la Fédération Française de Hockey sur glace**
- **les Zones**
- **les ligueS régionales,**
- **les comités départementaux,**
- **les clubs sportifs affiliés, en différence de conditions et de limites d'un contrat Responsabilité Civile souscrit localement**
- **l'association des joueurs Professionnels de Hockey dans le cadre de l'organisation du All Star Games**
- **Les prestataires de services mandatés par l'assuré dans le cadre de ses activités**
  
- **les préposés et dirigeants des personnes morales ci-dessus,**
- **les officiels**
- **les licenciés y compris lorsqu'ils patinent hors du cadre fédéral**
- **les animateurs, entraîneurs, arbitres, juges, bénévoles,**
- **les services civiques**
- **les membres non licenciés et non rémunérés des clubs sportifs assurés, ainsi que les personnes agissant pour le compte des personnes morales assurées**
- **les bénévoles**
- **les parents ou personnes civilement responsables des mineurs titulaires de leur licence pour le cas où leur responsabilité viendrait à être recherchée**
- **les professionnels de santé mandatés par l'assuré,**
  
- **Par extension sont couvertes les personnes non licenciées participants aux activités de promotion du type journées portes ouvertes ou bénéficiant d'une invitation délivrée par une structure assurée, les membres étrangers présents sur le territoire français à l'invitation d'une instance dirigeante de la FFHG ou pour un stage ou une compétition.**

**Pour les garanties accidents corporels**

- **les préposés et dirigeants des personnes morales,**
- **les officiels**
- **les licenciés y compris lorsqu'ils patinent hors du cadre fédéral**
- **Les sportifs de hauts niveaux ainsi que les joueurs appelés en équipe de France toute catégorie**
- **les animateurs, entraîneurs, arbitres, juges,**
- **les membres non licenciés et non rémunérés des clubs sportifs assurés, ainsi que les personnes agissant pour le compte des personnes morales assurées**
- **les bénévoles,**
- **les professionnels de santé mandatés par l'assuré**
- **Les participants étrangers pour la garantie de base, limitée aux frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et d'hospitalisation**
- **Les salariés de la Fédération Française de Hockey sur Glace, lorsqu'ils pratiquent, en loisir, le patinage dans la patinoire mis à leur disposition à Cergy pontoise.**
- **Les try out et les participants aux portes ouvertes**

**Pour les garanties assistance**

- **les préposés et dirigeants des personnes morales,**
- **les licenciés,**
- **Les sportifs de hauts niveaux ainsi que les joueurs appelés en équipe de France toutes catégories**
- **les animateurs, entraîneurs, arbitres, juges,**
- **les bénévoles**
- **les professionnels de santé mandatés par l'assuré**

**Activités assurées :**

- pratique et/ou enseignement du Hockey sur Glace, à titre amateur ou professionnel, et plus généralement toutes les disciplines associées au Hockey sur Glace, et pour lesquelles le souscripteur a reçu agrément du ministère des sports,

et de manière générale toute nouvelle forme de pratique agréée par la fédération (par exemple Hockey-Luge, Handi-Hockey) ainsi que la pratique d'autres disciplines sportives dans le cadre des entraînements et/ou préparation physique encadrés par les clubs, et ce sans préjudice des exclusions prévus par ailleurs, comprenant l'organisation et/ou la participation :

- ✓ à des compétitions, officielles ou non, et leurs essais ou entraînements préparatoires sous réserve que les séances se déroulent sous leur contrôle, ou leur surveillance et avec l'autorisation de la FFHG. ou toute autre personne agréée ou mandatée par elle ;
- ✓ aux séances d'entraînements, sur les lieux d'installations sportives appartenant ou mis à la disposition de la Personne morale assurée, ou hors de ces lieux, mais dans ce dernier cas, sous réserve que ces séances se déroulent sous leur contrôle ou leur surveillance et avec leur autorisation ;
- ✓ à toutes épreuves organisées notamment dans le cadre du Téléthon ou autres actions à but humanitaire ;
- ✓ aux passages de brevets d'état et autres diplômes d'enseignement ou d'arbitrage;

- ✓ à la remise des coupes, prix afférents aux compétitions, qu'elles soient réalisées à la clôture de la compétition ou en différé ;
- ✓ à des actions de promotion et/ou propagande, notamment démonstrations, exhibitions, défilés, soirées de gala, organisées par l'Assuré, ou toute autre personne mandatée par elle ;
- ✓ à des stages d'initiation, ou de perfectionnement organisés ou agréés par l'Assuré, ou toute autre personne mandatée par elle;
- ✓ à l'hébergement des hôtes et invités de l'Assuré aux compétitions et/ou stages d'initiations et de perfectionnement.
  
- exercice d'autres activités dans le cadre fédéral, même si celles-ci ne relèvent pas directement du domaine sportif :
- ✓ toutes réunions en tous lieux, y compris à l'étranger, organisées par une personne morale assurée, ou toutes autres organisations auxquelles la FFHG doit être affiliée comme notamment la Fédération Internationale,
- ✓ les manifestations culturelles, récréatives, amicales, notamment parties de cartes, bals, déplacement, banquets, sorties ;
- ✓ les activités péri-scolaires
- ✓ se déplacer en tous lieux et en revenir par tous modes dans le cadre des activités énoncées ci-dessus ;
- ✓ Toutes actions administratives, logistiques, informatiques et autres.

#### Territorialité

#### Responsabilité civile

Les garanties du présent contrat s'exercent dans le monde entier, sous réserve que la présence à l'étranger de l'assuré ou des préposés en mission soit inférieure à un an.

**Ne sont pas compris dans la garantie :**

- **les exportations à destination des Etats-Unis d'Amérique et du Canada ainsi que l'exécution de tout marché dans ces pays;**

#### Individuelle accident et Assistance

Les garanties du présent contrat s'exercent dans le monde entier **sous réserve que la présence de l'assuré à l'étranger soit inférieure à 60 jours consécutifs.**

#### 2) Informations préliminaires

Conformément aux dispositions du Code sport, ce contrat collectif d'assurances souscrit en application de l'article L.321-5 du Code du sport a pour principale vocation de contribuer au respect des obligations posées en matière de Responsabilité Civile (L.321-1 du Code du sport) et de garanties accidents corporels (L.321-4).

La présente notice réalisée pour les licenciés, les associations sportives et les structures déconcentrées constitue un résumé des garanties du contrat (article L.321-6 du Code du sport) et n'a pas pour vocation à se substituer au contrat. Le contrat est disponible sur demande auprès de la fédération. En cas de contradictions, entre la notice et le contrat, le contrat fera foi.

Il est précisé aussi, au préalable, que :

- Dans le cadre du contrat collectif, il est prévu que les licenciés bénéficient au travers de la prise de leur licence, de la formule dite de base des garanties accidents corporels et assistance voyage ;
- Les licenciés ont intérêt à souscrire des garanties accidents corporels couvrant les dommages corporels auxquels leur pratique sportive peut les exposer ;
- Ces garanties accidents corporels et assistance voyage d'un coût de 3.18€ ne sont pas obligatoires, le licencié a la possibilité de la refuser pour cela, le licencié doit en faire expressément la demande au moment de son inscription ou renouvellement à la licence.
- Le licencié peut en outre souscrire des garanties accidents corporels complémentaires selon les modalités précisées dans la présente notice.

#### 3) Modalités de prise d'effet des garanties

La garantie est accordée lors de la prise de licence à la fédération.

- Nouvelle licence : licence dont l'adhésion est enregistrée pour la première fois et de manière officielle à partir **du 1<sup>er</sup> juillet** par une structure agréée et autorisée à distribuer des licences fédérales
- Renouvellement : Licences automatiquement reconduites chaque année pour les licenciés de l'exercice précédent sous réserve que leur licence soit renouvelée avant **le 30 septembre** de l'année considérée

#### 4) Résumé des garanties

Les exclusions du contrat sont présentées en annexe ;

##### a) Les garanties Responsabilité Civile

- Garantie Responsabilité civile générale

#### Définitions :

Cette assurance garantit l'assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile ou administrative qui peut lui incomber en raison des dommages corporels, dommages matériels et dommages immatériels, subis par autrui, imputables aux activités assurées. Les assurés sont tiers entre eux.

#### Exclusions :

Les exclusions du contrat sont reprises in extenso à la fin de la présente notice dans une annexe dédiée.

- Garantie recours et défense pénale suite à accident

#### Définition :

Cette assurance garantit le paiement des frais nécessaires pour obtenir, soit à l'amiable, soit judiciairement, la réparation pécuniaire des dommages définis ci-après, lorsqu'ils engagent la responsabilité d'une personne n'ayant pas la qualité d'assuré :

- les dommages corporels résultant d'accident, d'incendie ou d'explosion dont toute personne ayant la qualité d'assuré pourrait être victime au cours des activités assurées ;
- les dommages matériels résultant d'accident, d'incendie ou d'explosion ou causés par l'eau subis par les biens affectés à l'exploitation des activités assurées ;
- les dommages immatériels consécutifs aux dommages corporels et matériels définis ci-dessus.

Toutefois, en ce qui concerne les dommages matériels résultant d'incendie ou d'explosion ou causés par l'eau, la présente garantie n'est accordée qu'à défaut ou en complément d'une assurance Incendie ou Dégâts des eaux.

Sauf conflit d'intérêts, dans la limite de cette garantie, l'assureur pourvoit à la défense de l'assuré.

#### Exclusions :

Les exclusions du contrat sont reprises in extenso à la fin de la présente notice dans une annexe dédiée.

Tableaux de garanties Responsabilités Civiles

NATURE DES GARANTIES	MONTANT DES GARANTIES PAR SINISTRE	MONTANT DES FRANCHISES PAR SINISTRE
<b>RESPONSABILITE CIVILE</b>		
<b>Tous dommages confondus</b>	20.000 000 EUR (1)(2)	
<b>Dont :</b>		
• Dommages corporels et immatériels consécutifs .....	20.000 000 EUR (2)	NEANT
- limités en cas de faute inexcusable à .....	3 500 000 EUR (1)	NEANT
• Dommages matériels et immatériels consécutifs y compris mise à disposition temporaire de locaux.....	5.000 000 EUR	100 EUR
• Dommages matériels en raison des vols		
- Suite à vol des préposés .....	30 000 EUR	200 EUR
- Suite à RC dépositaire (vestiaires) .....	5 000 EUR	200 EUR
• Atteintes à l'environnement accidentelles.....	1 000 000 EUR(1)	500 EUR
<b>Responsabilité civile médicale</b>	Selon décret 2011-2030 du 29 décembre 2011	Selon décret 2011-2030 du 29 décembre 2011
<b>Responsabilité de l'état et dommages causés au personnel</b>		
- Dommages corporels .....	8 000 000 EUR	NEANT
- Dommages matériels.....	1 000 000 EUR	NEANT
- Dommages causés au matériel .....	1 000 000 EUR	NEANT
<b>Dommages immatériels non consécutifs</b>	1.500 000 EUR	500 EUR
<b>ASSURANCE RECOURS ET DEFENSE PENALE SUITE A ACCIDENT</b>	30 500 EUR	NEANT
<b>ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PERSONNELLE DES DIRIGEANTS</b>		
• Tous préjudices confondus	1 000 000 EUR (1)	NEANT
<b>DOMMAGES AUX VEHICULES</b>	Valeur vénale du véhicule avec un maximum de 10 000 EUR par véhicule	NEANT

(1) Ce montant constitue un maximum pour l'ensemble des sinistres d'une même année d'assurance.  
Les dommages corporels résultant de l'utilisation ou du déplacement d'un véhicule terrestre à moteur sont garantis sans

**b) Les garanties Accidents corporels**

Définitions :

DECES

Si l'assuré décède des suites d'un accident y compris d'origine cardio-vasculaire, cette assurance garantit le paiement du capital fixé aux Conditions particulières.

**INVALIDITE PERMANENTE**

L'assuré est réputé en état d'invalidité permanente en cas de réduction définitive de son potentiel physique, psychosensoriel ou intellectuel, résultant d'une atteinte à l'intégrité anatomophysiologique, suite à un accident et constatée médicalement.

**REMBOURSEMENT DE SOINS**

Aucun traitement, médicament, appareil, intervention ou hospitalisation, n'est pris en charge s'il n'a pas été prescrit et exécuté par un praticien légalement habilité ou un établissement régulièrement agréé, conformément à la réglementation du pays où sont dispensés les soins.

■ **INCAPACITE TEMPORAIRE**

L'assuré est réputé en état d'incapacité temporaire lorsqu'il est, du fait de son état de santé, dans l'impossibilité d'exercer ses activités habituelles. Cet état doit être constaté par une autorité médicale compétente.

■ **GARANTIE FRAIS DE RECHERCHES ET DE SECOURS**

Cette assurance garantit, à concurrence du montant fixé aux Conditions particulières, le paiement des frais nécessaires à la recherche et au sauvetage de l'assuré à la suite d'un accident ou de tout autre événement mettant sa vie en danger et survenant au cours des activités assurées.

Exclusions :

Les exclusions du contrat sont reprises in extenso à la fin de la présente notice dans une annexe dédiée.

**c) Les garanties assistance voyage**

Définition :

L'assurance accordée à l'assuré, dans le cadre des activités assurées, une assistance médicale en cas d'interruption d'un déplacement à la suite d'un accident, d'une maladie ou en cas d'un décès.

Exclusions :

Les exclusions du contrat sont reprises in extenso à la fin de la présente notice dans une annexe dédiée.

Tableaux de garanties Accidents corporels assistance voyage :

**Licenciés (garantie de base et option complémentaire)**

Nature des garanties	Garantie de base Option A	Option B (1)	Option C	Franchise
Décès	25 000 €	50 000€	90.000€	Néant
Invalidité Permanente				10%
- De 11% à 32%	40.000€	60.000€	80.000 €	
- De 33% à 65%	80.000€	120.000€	160.000 €	
- 66% et plus	160.000€	240.000€	320.000 €	
Indemnités journalières allocations quotidiennes pendant hospitalisation	Néant	30€ par jour pendant 365 jours	45€ par jour pendant 365 jours	2 jours
Destruction de l'équipement	150€			Néant
Frais médicaux/Pharmaceutique/Chirurgicaux	100% du tarif de responsabilité de la sécurité sociale			Néant
Hospitalisation	Prise en charge intégrale du forfait hospitalier maxi 90j			Néant
Soins dentaires et prothèses	450€ par dent maximum 5.000€ par sinistre sous réserve du port du casque et/ou protège dent			Néant
Bris de lunettes (trajet exclu)	200€ maximum par bris			Néant
Rattrapage scolaire	25€ par jour pendant 3 jours maximum			Néant
Frais de recherche, de secours et d'évacuation	1.500€ par sinistre			Néant

(1) cette garantie est accordée d'office aux dirigeants statutaires

**Pour les arbitres missionnés sur les championnats par la fédération et les arbitres licenciés à la FFHG dans le cadre de leur convocation à officier dans les championnats internationaux,**

Nature de la garantie	Montant de la garantie	Franchise
Décès	50.000€ (1)	Néant
Invalidité Permanente	100 000 €	5%
Incapacité Temporaire	50€	30 jours

(1) garantie maximum 1.525.000 € en cas de sinistre collectif

**Pour les Sportifs de hauts niveaux et les membres de l'équipe de France**

Nature des garanties	Montant de la garantie	Franchise
Décès	50.000 € (1)	Néant
Invalidité Permanente	100.000€	5%
Incapacité Temporaire	100€ (2)	3 jours
Frais médicaux (3)	150% du tarif de responsabilité de la sécurité sociale (4)	Néant
Prothèse dentaire, par dent (forfait) (3)	450€ maximum 5.000€	Néant
Bris de lunettes (forfait) (3)	300 € (3)	Néant

(1) garantie maximum 1.525.000 € en cas de sinistre collectif

(2) Il est précisé que :

- Lorsque l'assuré est sous contrat avec un club lors de sa sélection : l'indemnisation intervient dans la limite prévue ci-dessus en complément des régimes sociaux et à concurrence du montant du salaire en cours pour le joueur
- Lorsque l'assuré n'est plus sous contrat avec un club lors de sa sélection (fin de CDD) : l'indemnité intervient dans la limite prévue ci-dessus en complément des prestations versées par l'ASSEDIC en France, ou d'un autre régime à l'étranger et à concurrence de son dernier salaire ou montant du salaire figurant sur un pré-contrat que l'assuré aurait pu avoir signé et déclaré à l'assureur

(3) Par sinistre et par an

(4) sous déduction des prestations éventuelles d'un régime de prévoyance dans la limite des frais réels

**Assistance**

NATURE DES GARANTIES ET PRESTATIONS	MONTANT DES GARANTIES	MONTANT DES FRANCHISES
<p><b>ASSISTANCE VOYAGES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE</b></p> <p>(sans franchise kilométrique, durée maximum = 90 jours consécutifs)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Frais de transport de l'assuré blessé ou malade</li> <li>Soins médicaux à l'étranger frais de soins y compris envoi de médicaments et soins dentaires.....</li> <li>Prolongation de séjour avant rapatriement - frais d'hôtel - frais de transport retour</li> <li>Rapatriement ou transport sanitaire</li> <li>Retour prématuré</li> <li>Transport et rapatriement du corps</li> <li>Retour des autres personnes</li> <li>Transport d'un membre de la famille - frais d'hôtel</li> <li>Caution pénale</li> <li>Assistance juridique à l'étranger</li> <li>Avance de fonds à l'étranger</li> <li>Aide en cas de perte de documents d'identité</li> <li>Aide en cas d'annulation ou retard d'avion</li> <li>Transmission de message urgent</li> <li>Chauffeur de remplacement</li> <li>Assistance aux enfants et petits enfants</li> <li>Accompagnement psychologique</li> </ul>	<p>Frais réels 150 000 EUR</p> <p>80 EUR / nuit maximum 10 nuits Frais réels Frais réels Frais réels Frais réels Frais réels 80 EUR / jour maximum 10 nuits 15 000 € 1 500 EUR</p> <p>500 EUR GARANTI GARANTI GARANTI GARANTI Billet A/R (train ou avion) GARANTI</p>	<p>NEANT 80 EUR</p> <p>NEANT</p>

**5) Les modalités de déclaration de sinistres**

Tout accident doit être déclaré dans les 5 jours à l'aide du formulaire électronique en ligne sur le site Internet de la fédération ([www.hockeyfrance.com](http://www.hockeyfrance.com) – rubrique « la Fédération/ assurances »)

Pour faire appel à MMA Assistance :  
Depuis la France : 01.47.11.70.00  
Depuis l'étranger : 33.1.47.11.70.00

En indiquant :

- le numéro du contrat d'assurance n°127.120.913
- Le code produit assistance n°100376
- vos nom et adresse en France (ou ceux du souscripteur du contrat),
- le numéro de téléphone, de télécopie ou adresse mail auquel on peut vous joindre, les renseignements permettant au médecin de MMA ASSISTANCE d'entrer en relation avec le médecin qui a prodigué les premiers soins.

**Attention, aucune prestation ne sera délivrée et aucun remboursement effectué sans l'accord préalable de MMA Assistance.**

**6) Les garanties complémentaires**

Consciente du devoir d'information que la loi fait peser sur elle et conformément aux dispositions de l'article L.321-6 du Code du sport, la fédération propose aux licenciés qui le souhaitent de souscrire des garanties complémentaires au-delà du contrat accidents corporels de base. (contrat n°127.120.913.....).  
L'ensemble des dispositions de la présente notice assurances trouve application pour le contrat de base et pour les garanties complémentaires.

**7) Mentions diverses**

*Prescription*

Pour intenter une action, c'est-à-dire exercer le droit de former une demande susceptible d'être soumise à l'appréciation d'un juge, l'assuré et l'assureur disposent d'un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où MMA 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 ou qu'ils ont été dans l'impossibilité d'agir.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers (principalement dans le cadre de la recherche de votre responsabilité par un tiers), le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré a été indemnisé par l'assureur.

Passé ce délai, il y a prescription : toute action dérivant du contrat d'assurance est éteinte.

Le délai de prescription est interrompu :

- soit par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur au dernier domicile connu en ce qui concerne le paiement de la cotisation, ou adressée par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement d'un sinistre,
- soit par désignation de l'expert à la suite d'un sinistre,
- soit par des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance par l'assureur du droit de l'assuré à bénéficier de la garantie contestée,
- un acte d'exécution forcée (exemples : commandement de payer, saisie),
- l'exercice d'une action en justice y compris en référé, devant une juridiction incompétente ou en cas d'annulation de l'acte de saisine pour vice de procédure. L'interruption dure alors jusqu'au terme de cette procédure, sauf carence des parties pendant 2 ans, désistement ou rejet définitif de la demande de celui qui agissait en justice.

L'interruption fait courir un nouveau délai de 2 ans.

Le délai de prescription est porté à 10 ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé.

Tout désaccord sur l'expiration ou l'interruption du délai de prescription peut être soumis aux juridictions compétentes

*Réclamation : comment réclamer*

**Lexique**



ENTREPRISE



#### 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 email, en cas de difficultés dans l'application des dispositions du présent contrat :

1) L'assuré 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 de l'assuré sur cette question. Son interlocuteur est là pour l'écouter et lui apporter une réponse avec, si besoin, l'aide des services MMA concernés.

L'assuré recevra un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum.

Il sera tenu informé de l'avancement de l'examen de sa situation, et recevra une réponse.

2) Si le mécontentement de l'assuré persiste, ou si ce premier échange ne lui donne pas satisfaction, il pourra solliciter directement le Service Réclamations Clients :

- par mail à [service.reclamations@groupe-mma.fr](mailto:service.reclamations@groupe-mma.fr),

- par courrier simple à Service Réclamations Clients 14 bd Alexandre et Marie Oyon 72030 LE MANS CEDEX 9

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

La durée cumulée du délai de traitement de la réclamation en proximité et par le Service Réclamations Client, si l'assuré exerce ce recours, n'excèdera pas, sauf circonstances particulières, celle fixée et révisée périodiquement par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (exemple : deux mois au 1er mai 2017).

3) En cas de désaccord avec cette analyse ou de non réponse dans les délais impartis, l'assuré aura alors la possibilité de solliciter l'avis d'un Médiateur :

- par courrier simple à Médiateur AFA - La Médiation de l'Assurance TSA 50 11075 441 PARIS CEDEX 09,

- ou via le site Médiation de l'assurance (<http://www.mediation-assurance.org>).

Au terme de ce processus d'escalade, l'assuré conserve naturellement l'intégralité de ses droits à agir en justice.

L'assuré retrouvera ces informations sur [www.mma.fr](http://www.mma.fr) (rubrique « mentions légales »), et sur la plate-forme européenne <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

#### Loi informatiques et liberté

Les données à caractère personnel concernant l'adhérent 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 de l'adhérent,

- 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.

L'adhérent 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 l'adhérent 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. L'adhérent peut s'opposer à ce traitement en ne donnant pas suite à cet appel.

### ANNEXE : LES EXCLUSIONS

#### LES EXCLUSIONS GENERALES

##### Sont exclus de la garantie :

- les dommages occasionnés par la guerre étrangère, l'assuré devant faire la preuve que le sinistre résulte d'un fait autre que la guerre étrangère ;
- les dommages occasionnés par la guerre civile, l'assureur devant faire la preuve que le sinistre résulte de ce fait ;
- les dommages résultant d'actes de terrorisme ou d'attentats (ces dommages peuvent toutefois être garantis en application de l'article L 126-2 du Code des assurances par une assurance "Incendie et risques annexes") ;
- les dommages causés intentionnellement par l'assuré ou avec sa complicité, ainsi que par les mandataires sociaux de l'assuré quand il s'agit d'une personne morale, sous réserve des dispositions de l'article L 121-2 du Code des assurances ;
- les sinistres résultant de la participation de l'assuré à une rixe (sauf le cas de légitime défense), un délit intentionnel ou un crime ;
- les dommages ou l'aggravation des dommages causés par :
  - a) des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
  - b) tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou par toute autre source de rayonnements ionisants si les dommages ou l'aggravation des dommages :
    - frappent directement une installation nucléaire,
    - ou engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire,
    - ou trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou de services concernant une installation nucléaire ;
  - c) toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope) destinée à être utilisée hors d'une installation nucléaire à des fins industrielles, commerciales, agricoles, scientifiques ou médicales.  
Toutefois, cette dernière disposition ne s'applique pas aux dommages ou aggravations de dommages causés par des sources de rayonnements ionisants :
    - nécessitant une autorisation de détention (sources classées C.I.R.E.A. S1, S2, L1, L2) pour le secteur industriel,
    - ou ayant l'agrément A à H et M et N du Ministère de la Santé pour le secteur médical, et utilisées ou destinées à être utilisées en France hors d'une installation nucléaire ;

(ces dommages peuvent toutefois être garantis s'ils résultent d'un acte de terrorisme ou d'un attentat, en application de l'article L.162-2 du Code des assurances, par une assurance "Incendie et risques annexes")

#### AU TITRE DE LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE

##### Sont exclus de la garantie :

- Sous réserve des dispositions figurant au paragraphe « Recours de la Sécurité sociale et des préposés de l'assuré », les dommages causés :
  - à l'assuré, responsable du sinistre,
  - au conjoint, aux ascendants et descendants de l'assuré responsable du sinistre,
  - aux représentants légaux de l'assuré s'il s'agit d'une personne morale, lorsque les dommages sont survenus au cours de l'exercice des activités assurées,
- les dommages corporels causés aux préposés de l'assuré lorsqu'ils sont pris en charge par un régime de réparation des accidents du travail et des maladies professionnelles, Sous réserve des dispositions figurant au paragraphe « Recours de la Sécurité sociale et des préposés de l'assuré »,
- les dommages résultant :
  - de façon inéluctable et prévisible :
    - soit des modalités d'exécution du travail que l'assuré n'aurait pas dû prescrire ou accepter,
    - soit d'un vice apparent connu avant livraison par l'assuré,
    - soit du fait conscient et intéressé de l'assuré, et qui, par ses caractéristiques, ferait perdre à l'événement à l'origine du sinistre son caractère aléatoire ;
  - de l'inobservation volontaire et consciente des règles de l'art définies par documents techniques des organismes compétents à caractère officiel ou, à défaut, par la profession quand ces motifs sont imputables à l'assuré ;
- les dommages corporels matériels et immatériels (consécutifs ou non) causés par l'amiante et ses dérivés, y compris les recours trouvant leur fondement dans les articles L 452-1, L 452-2, L 452-3 et L 452-4 du Code de la Sécurité sociale ;
- les dommages occasionnés par la participation de l'assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage, actions de groupe menées à force ouverte, la grève et la fermeture de l'entreprise par la direction ainsi que ceux résultant d'atteintes aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public ;
- les dommages engageant la Responsabilité civile personnelle des sous-traitants et des personnes dont ils sont responsables ;

- les dommages subis par les biens confiés lorsque ces dommages sont la conséquence d'une utilisation négligente ou d'un défaut d'entretien de ses installations par l'assuré ou ses préposés ;
  - les dommages imputables à :
    - l'exercice d'activités autres que les activités assurées,
    - la vie privée ;
  - les dommages causés par les tribunes et les gradins lorsqu'ils ne sont pas conformes à la législation ou la réglementation en vigueur et/ou régulièrement vérifiés ;
  - les dommages immatériels non consécutifs résultant :
    - de contestations relatives à la détermination et au règlement des frais et honoraires ou de la rémunération de l'assuré,
    - de contestations relatives aux contrefaçons et atteintes au droit de la propriété industrielle, et les actions pour diffamation,
    - d'abus de confiance, vols, détournements, vols, divulgations de documents ou de secrets professionnels qui sont confiés à l'assuré,
    - de retard imputable :
      - à des fautes ou négligences dans l'accomplissement de démarches ou de formalités administratives ou fiscales,
      - à des mouvements de nature sociale ou politique (grèves, lock-out),
    - de frais d'études complémentaires nécessaires au respect des engagements de l'assuré,
    - de dédits ;
    - de la non performance des produits et prestations réalisées et/ou facturés par l'assuré lorsque cette non performance empêche l'assuré de satisfaire à son obligation de faire ou de délivrance.

Les dommages demeurent garantis pour les prestations réalisées et/ou facturées dès lors qu'ils résultent d'une faute, erreur, omission ou négligence commise dans la réalisation de la prestation fournie.

Par non performance, il faut entendre l'insuffisance des résultats qualitatifs et/ou quantitatifs obtenus par rapport à ceux sur lesquels l'assuré s'était engagé : la présente assurance n'ayant pas pour objet de prendre en charge le « risque d'entreprise », c'est-à-dire qui a pour origine un manque de technologie ou de savoir-faire qui est imputable à l'assuré.
  - les dommages causés par le plomb et les champs électromagnétiques ;
  - les frais nécessaires pour remplacer ou réparer les produits fournis par l'assuré ainsi que le montant du remboursement total ou partiel du prix des produits, travaux ou prestations défectueux lorsque l'assuré est dans l'obligation de procéder à ce remboursement ;
  - Les dommages matériels et immatériels résultant d'incendie, d'explosion, de phénomènes d'ordre électrique, d'action de l'eau prenant naissance dans les biens mobiliers ou les bâtiments situés dans les locaux permanents où s'exercent les activités assurées ;
  - les dommages résultant de la participation de l'assuré comme organisateur ou concurrent à une manifestation soumise à autorisation administrative et pour laquelle l'autorisation obligatoire n'a pas été obtenue ;
  - les dommages résultant de la participation de l'assuré comme organisateur ou concurrent à une manifestation interdite par les pouvoirs publics ;
  - les dommages résultant de la participation de l'assuré comme organisateur ou concurrent à une manifestation sportive impliquant des véhicules terrestres à moteur en application de l'article R331-30 du Code du sport
  - les dommages résultant de l'exploitation de moyens de transport à remontée mécanique soumis à l'obligation d'assurance par le livre II, titre II du Code des assurances ;
  - les dommages causés par :
    - le matériel et les installations ferroviaires, notamment les voies de raccordement et le matériel roulant sur ces voies ;
    - les voiliers de plus de 5,05 mètres et les bateaux à moteur ;
  - les dommages dans la réalisation desquels sont impliqués tous véhicules terrestres à moteur, y compris les engins de chantier automoteurs en raison des risques visés par l'assurance obligatoire, ainsi que leurs remorques ou semi-remorques dont l'assuré ou toute personne dont il est civilement responsable a la propriété, la conduite, la garde ou l'usage ;
  - les dommages causés par la rupture de barrages et de retenues d'eau dans la mesure où ces ouvrages excèdent quinze mètres de hauteur ;
  - les responsabilités et garanties visées par les articles 1792 à 1792-4-3 du Code civil ou d'une législation étrangère de même nature ;
  - les dommages subis par :
    - les biens loués ou empruntés par l'assuré situés dans les locaux permanents où s'exercent les activités assurées ;
    - les biens fournis par l'assuré dans le cadre d'un même marché ;
  - les dommages subis par les biens confiés pendant leur transport sur la voie publique par un véhicule soumis à l'obligation d'assurance automobile visée par le livre II, titre I du Code des assurances ;
  - les dommages résultant du retard ou du défaut de livraison ou réception dans les délais convenus sauf si ce retard est la conséquence d'un événement accidentel ayant entraîné le bris, la destruction ou la détérioration des biens nécessaires à la réalisation de la prestation de l'assuré ;
  - les amendes, pénalités, redevances, cotisations, impôts, taxes, et toutes cautions pénales et autres frais de constitution y afférant ;
  - les transferts conventionnels de responsabilité ;
  - les dommages mis à la charge de l'assuré en vertu d'obligations contractuelles acceptées par lui, dans la mesure où ces obligations excèdent ce qui serait dû en application des dispositions légales ;
  - les dommages engageant la responsabilité personnelle de l'assuré en tant que dirigeant de droit ou de fait de sociétés ou associations (ou autres personnes morales) pour les faits autres que ceux imputables à la personne morale dont l'assuré est dirigeant. Demeurent également exclues les réclamations consécutives à toutes fautes commises par le dirigeant personne physique et non séparable de la personne morale.
  - les dommages résultant d'un virus informatique ;
  - Les dommages résultant de la navigation aérienne et/ou spatiale ainsi que l'exploitation des pistes et tours de contrôle d'installations aéroportuaires, et notamment les dommages de toutes sortes causés par un aéronef ou un engin spatial en vol ou au sol. Les drones, aéromodèles, ULM et les planeurs sont bien considérés comme des aéronefs ;
  - Les dommages résultant de l'exploitation de bases de lancement d'engins spatiaux ;
  - Les dommages causés à un aéronef ou un engin spatial en vol ou au sol (y compris à une partie d'aéronef ou d'engin spatial), ainsi que :
    - les dommages qui en découlent causés à son fret, ses passagers ou des tiers,
    - les réclamations consécutives à l'immobilisation d'un aéronef ou d'engin spatial,
- La présente exclusion ne s'applique pas :
- aux assurés vendeurs ou fabricants d'un produit incorporé à leur insu dans un aéronef ;

- à tout sous-ensemble qui n'a pas été spécifiquement conçu et fabriqué selon les normes aviation et qui n'est pas directement lié à son fonctionnement, à sa navigation ou à sa sécurité ;
- aux travaux des sous-traitants travaillant sur des produits aéronautiques, qui ne sont pas spécifiquement conçus et fabriqués selon les normes aviation et qui ne sont pas directement liés à la sécurité, au fonctionnement ou à la navigation ;
- les dommages occasionnés directement ou indirectement par un tremblement de terre, une éruption volcanique, un effondrement, affaissement, des inondations, raz de marée, coulée de boue, chutes de pierre et autres cataclysmes
- les dommages résultant de pratique des sports suivants : deltaplane, parachutisme, parachutisme ascensionnel, planeur, parapente, kitesurf, Aile-Delta, sauts à l'élastique, plongée sous-marine, spéléologie et alpinisme ;
- les dommages résultant de feux d'artifice ou d'effets spéciaux de catégorie K4 ;
- les dommages causés par les armes de toute nature
- les dommages résultant de la rupture, de la non reconduction du contrat de travail ou d'un licenciement individuel, d'une discrimination à l'embauche ou en cours de contrat de travail
- les conséquences pécuniaires de la responsabilité pouvant incomber à l'assuré en raison du non versement ou de la non restitution de fonds, effets ou valeurs reçus à quelque titre que ce soit par l'assuré ou ses préposés
- les dommages résultant des encéphalopathies spongiformes subaiguës transmissibles
- les frais de nettoyage des locaux et sites mis à disposition
- les dommages résultant de l'exercice par l'assuré des activités définies à l'article L221-1 du Code du tourisme nécessitant l'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours
- Les dommages et les conséquences pécuniaires résultant directement ou indirectement de toute contamination chimique, biologique ou bactériologique
- Les conséquences de la solidarité, notamment, en cas de condamnation in solidum de l'assuré avec toutes personnes physiques ou morales sauf pour la part incombant personnellement à l'assuré

Sont aussi exclus pour la Responsabilité Civile du fait de l'utilisation ou du déplacement d'un véhicule terrestre à moteur pour les besoins du service, la responsabilité civile qui incombe à l'assuré en raison des dommages subis par le véhicule utilisé et la responsabilité civile qui incombe personnellement au préposé ;

Sont aussi exclus pour la Responsabilité Civile médicale, les dommages résultant :

- o de l'exercice illégal de la médecine ou de la pharmacie, sauf lorsque l'assuré a été induit en erreur sur l'existence des diplômes du personnel médical ou paramédical,
- o de la fabrication de produits pharmaceutiques destinés au commerce,
- o d'essais et d'expérimentations,
- o Les activités d'obstétrique (praticiens ou établissements, sages femme, échographie obstétricale),
- o Les activités d'anesthésiste,
- o La chirurgie plastique et esthétique,
- o Les responsabilités découlant de la fourniture de substances de toute nature provenant entièrement ou partiellement du corps humain (tissus, organes, cellules, transplants, sang, ...) ainsi que tout dérivé ou produit de synthèse qui en est issu, destinés à un usage thérapeutique ou de diagnostic. Cette exclusion concerne aussi les centres et postes de transfusion.

Sont aussi exclus les conséquences des vols et escroqueries commis dans les locaux permanents où s'exercent les activités assurées.

Sont aussi exclus pour la responsabilité civile en raison des dommages causés par les atteintes à l'environnement,

- les dommages du fait ou à l'occasion de l'exploitation d'une installation classée pour la protection de l'environnement soumise à autorisation ou enregistrement au titre des articles L.512-1 à L.512-7-7 du Code de l'environnement ;
- les dommages résultant d'un mauvais état, d'un défaut d'entretien du matériel ou des installations ;
- les amendes pour non-respect de la réglementation y compris les redevances mises à la charge de l'assuré en application de la réglementation sur les installations classées pour la protection de l'environnement ;
- les dommages subis par les éléments naturels, tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;
- les dommages causés par la pollution ou les atteintes à l'environnement ne résultant pas d'un événement accidentel survenu dans l'enceinte des locaux permanents de l'assuré ;
- les frais de dépollution du site de l'assuré.
- les dommages se réalisant aux Etats d'Unis d'Amérique et/ou au Canada, même lorsqu'ils résultent d'un événement accidentel.

Sont aussi exclus, dans le cas de recours de la sécurité sociale et des préposés de l'assuré

- Les cotisations supplémentaires visées à l'article L 242-7 du code de la Sécurité sociale,
- Les réclamations résultant de dommages causés par l'amiante et/ou les produits contenant de l'amiante.

#### AU TITRE DE LA GARANTIE RECOURS ET DEFENSE PENALE SUITE A ACCIDENT

Sont exclus de la garantie :

- Les dommages occasionnés par la participation de l'assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage, actions de groupes menées à force ouverte ;
- Les dommages résultant :
  - de la participation de l'assuré, comme organisateur ou concurrent, à des épreuves, courses, compétitions et manifestations sportives soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, ainsi qu'aux essais qui les précèdent ;
  - Des effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de transmutation du noyau d'atome ou de la radioactivité, ainsi que des effets de radiations provoqués par l'accélération artificielle de particules ;
- Les risques liés à l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur dont toute personne ayant la qualité d'assuré a la propriété ou l'usage habituel.

#### AU TITRE DE LA GARANTIE ACCIDENTS CORPORELS

Sont exclus de la garantie :

- les accidents subis par l'assuré et résultant :
  - de l'usage de drogue, de stupéfiants, de tranquillisants, de médicaments, non prescrits médicalement,
  - d'un état de délire alcoolique ou d'ivresse manifeste, ou s'il s'avère qu'au moment de l'accident, l'assuré avait un taux d'alcoolémie égal ou supérieur au taux légal en vigueur dans le pays où a eu lieu l'accident,
  - de suicide et de tentative de suicide de l'assuré, que celui-ci ait eu ou non conscience des conséquences de son acte,
  - de la pratique de sports comportant l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur,
  - de la pratique des sports suivants : deltaplane, parachutisme, planeur, parapente, kitesurf, sauts à l'élastique, plongée sous-marine, spéléologie et alpinisme ;





ENTREPRISE



- de la participation à des compétitions aériennes, démonstrations acrobatiques, tentatives de record, vols d'essai ou vols sur prototypes,
- de la pratique du pilotage d'appareil de navigation aérienne ;
- les accidents de la circulation survenus au conducteur présentant un taux d'alcoolémie supérieur au taux légal en vigueur, sauf en cas de décès ;
- les dommages résultant de la désintégration du noyau de l'atome ;
- les dommages résultant d'un accident survenu avant la date de prise d'effet de la garantie.

#### AU TITRE DE LA GARANTIE ASSISTANCE VOYAGE

Sont exclus de la garantie :

- les accidents subis par l'assuré et résultant :
  - de l'usage de drogues, stupéfiants, tranquillisants non prescrits médicalement,
  - d'un état de délire alcoolique ou d'ivresse manifeste, ou s'il s'avère qu'au moment de l'accident, l'assuré avait un taux d'alcoolémie égal ou supérieur au taux légal en vigueur dans le pays où a eu lieu l'accident.
  - de suicide et de tentative de suicide de l'assuré, que celui-ci ait eu ou non conscience des conséquences de son acte,
  - de la pratique de sports comportant l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur,
  - de la pratique de sports suivants : deltaplane, parachutisme, planeur, parapente, kite-surf, sauts à l'élastique, plongée sous-marine, spéléologie et alpinisme ;
  - de la participation à des compétitions aériennes, démonstrations acrobatiques, tentatives de record, vols d'essai ou vols sur prototypes,
  - de la pratique du pilotage d'appareil de navigation aérienne ;
- les accidents de la circulation survenus au conducteur présentant un taux d'alcoolémie supérieur au taux légal en vigueur, sauf en cas de décès ;
- les accidents ou maladies survenus avant la prise d'effet de la garantie ;
- les frais d'assistance consécutifs à un accident ou une maladie constaté médicalement avant le départ ou occasionnés par le traitement d'un état pathologique ou physique constaté médicalement également avant le départ, à moins d'une complication nette et imprévisible ;
- les frais d'assistance lorsque l'interruption du voyage résulte d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- toute intervention médicale effectuée pour convenance personnelle à l'étranger ;
- les frais de prothèse, de cure thermique, de traitement esthétique, de séjour en maison de repos, les frais de rééducation.
- Les frais occasionnés par les interruptions volontaires de grossesse et les complications qui peuvent y être liées.
- Les frais de secours d'urgence, l'organisation et les frais de recherches, les frais de transports primaires, à l'exception des frais d'évacuation sur piste de ski à concurrence du montant fixé aux Conditions particulières.