

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Réf. A15.PART/CG-10/18

## Assurance Auto



**Pour toute demande d'assistance**



**02 43 80 20 80**  
24 h/24 et 7 j/7

**Pour déclarer un sinistre**



**Constatel**   
ASSURANCE AUTOMOBILE

**Tél 03 88 14 00 44**

**Pour vos problèmes  
d'ordre juridique**



**Juridictel**   
ASSISTANCE JURIDIQUE

**Tél 03 88 14 07 00**

**CIC** Assurances



# SOMMAIRE

<b>LA VIE DU CONTRAT</b> .....	<b>2</b>
A. LA FORMATION ET LA DURÉE DU CONTRAT .....	2
B. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À LA VENTE À DISTANCE ET AU DÉMARCHAGE .....	2
C. OÙ S'APPLIQUE VOTRE CONTRAT ? .....	2
D. LA RÉSILIATION DU CONTRAT .....	3
E. VOS DÉCLARATIONS .....	3
F. PRIME (COTISATION) .....	4
G. LA CLAUSE DE RÉDUCTION MAJORATION .....	5
H. LA SUSPENSION DE LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE SUITE À VOL .....	6
I. LA PRESCRIPTION .....	6
J. CONVENTION DE PREUVE .....	7
K. SUBROGATION .....	7
<b>LES SINISTRES</b> .....	<b>7</b>
A. VOS OBLIGATIONS .....	7
B. L'INDEMNISATION .....	8
<b>LES GARANTIES INDISPENSABLES</b> .....	<b>8</b>
A. LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE .....	8
B. LA GARANTIE DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS SUITE À UN ACCIDENT .....	10
C. L'INSOLVABILITÉ DES TIERS .....	11
D. LA GARANTIE DOMMAGES CORPORELS DU CONDUCTEUR .....	11
E. VÉHICULE EN INSTANCE DE VENTE .....	12
F. TRANSFERT TEMPORAIRE DE GARANTIE .....	12
G. LES EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES .....	12
H. LES EXCLUSIONS APPLICABLES AUX SEULES GARANTIES DOMMAGES AU VÉHICULE ET À SON CONDUCTEUR OU SES AYANTS DROIT .....	13
I. LES EXCLUSIONS APPLICABLES AUX GARANTIES DOMMAGES AU VÉHICULE .....	13
<b>DÉFINITIONS</b> .....	<b>13</b>
<b>ANNEXE À L'ARTICLE A112 DU CODE DES ASSURANCES</b> .....	<b>15</b>
<b>INFORMATIONS LÉGALES</b> .....	<b>17</b>

## LA VIE DU CONTRAT

### A. LA FORMATION ET LA DURÉE DU CONTRAT

Le contrat d'assurance est parfait dès l'accord des parties.

Ses garanties vous sont acquises à compter de la date d'effet indiquée aux Conditions Particulières. Ces mêmes dispositions s'appliquent à tout avenant au contrat.

**Le contrat est souscrit pour une durée d'un an.** Il est automatiquement reconduit chaque année pour la durée d'un an supplémentaire, sauf résiliation, par l'une ou l'autre des parties et sauf dispositions contraires figurant aux Conditions Particulières.

### B. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À LA VENTE À DISTANCE ET AU DÉMARCHAGE

#### Information précontractuelle dans le cadre de la vente à distance

Les présentes Conditions Générales valent également note d'information à caractère commercial dans le cadre de la vente à distance.

#### FACULTÉ DE RENONCIATION

Vous disposez de la faculté de renoncer au contrat lorsqu'il a été conclu à la suite d'une opération de démarchage ou dans les conditions d'une vente à distance.

L'article L. 112-9 alinéa 1 du Code des assurances énonce notamment :

« I. – Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités ».

Ce droit vous est reconnu pendant un délai de quatorze jours calendaires révolus.

Ce délai commence à courir à compter du jour :

- de la conclusion du contrat,
  - de la réception des informations obligatoires et conditions contractuelles si cette date est postérieure,
- et expire le dernier jour à 24 h 00.

Afin de renoncer au contrat, il convient de nous transmettre, à l'adresse figurant sur les Conditions Particulières ou votre dernier avis d'échéance, une lettre recommandée ou un envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception suivant modèle ci-après :

« Je soussigné [nom, prénom] demeurant [adresse du souscripteur] déclare renoncer au contrat d'assurance n° [numéro de contrat figurant sur les Conditions Particulières du contrat] auquel j'avais souscrit le [date de la souscription] par l'intermédiaire de [nom et adresse de l'intermédiaire ayant commercialisé le contrat].

[Date] [Signature du souscripteur] »

La renonciation entraîne résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée ou de l'envoi recommandé électronique.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

#### LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

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

### C. OÙ S'APPLIQUE VOTRE CONTRAT ?

Les garanties que vous avez choisies s'exercent, sauf mention spécifique dans le texte des garanties :

- en France,
- dans les pays membres de l'Union Européenne,
- à Monaco, à Saint Marin, au Liechtenstein et au Vatican,
- ainsi que dans l'ensemble des pays énumérés sur la carte verte internationale d'assurance que nous vous remettons, **à l'exclusion de ceux dont les lettres distinctives de nationalité sont barrées soit le Maroc, la Russie, la Tunisie et la Turquie.**

## D. LA RÉSILIATION DU CONTRAT

Par	Dans quelle situation ?
Vous et Nous	Dans les trois mois qui suivent votre changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession, votre retraite ou cessation définitive d'activité professionnelle. La résiliation prend effet un mois après que l'autre partie en a reçu notification.
	En cas de transfert de propriété du véhicule (vente ou donation) avec préavis de dix jours.
	A l'échéance annuelle du contrat, moyennant un préavis de deux mois au moins (nous vous faisons bénéficier d'un préavis ramené à un mois).
	Pour les risques situés dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle, après la réalisation d'un sinistre, dans le délai d'un mois qui suit la conclusion des négociations relatives à l'indemnité.
Vous	A l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription. La résiliation prend effet un mois après que nous en ayons reçu notification par votre nouvel assureur.
	Pour les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles si nous ne les informons pas de la date limite d'exercice de leur droit à dénonciation du contrat, à l'échéance annuelle.
	Si nous résilions un autre contrat suite à sinistre. Votre résiliation prend effet un mois après votre demande, celle-ci devant nous parvenir dans le mois qui suit notre décision.
	Si nous ne consentons pas à réduire la cotisation suite à diminution du risque avec préavis d'un mois.
	Si nous augmentons la cotisation de référence. Votre demande intervient dans un délai de quinze jours après que vous en ayez eu connaissance. La résiliation prend effet un mois après votre demande.
Nous	En cas de sinistre causé par un conducteur en état d'imprégnation alcoolique ou sous l'emprise de stupéfiants ou si le sinistre a été causé par infraction au Code de la route, entraînant une décision judiciaire ou administrative de suspension du permis de conduire d'au moins un mois, ou une décision d'annulation de ce permis. Le préavis est de un mois.
	En cas d'aggravation du risque en cours de contrat, tel que visé au paragraphe VOS DÉCLARATIONS ci-après.
	En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat, moyennant un préavis de dix jours au moins.
	En cas de non-paiement de votre prime ou d'une fraction de prime, après suspension préalable des garanties, dans les conditions précisées au paragraphe PRIME ci-après.
L'héritier et Nous	En cas de décès de l'assuré, l'assurance continue de plein droit au profit de l'héritier, lequel peut résilier le contrat. La résiliation prend effet dès qu'elle est portée à notre connaissance. Nous pouvons également résilier le contrat dans les trois mois suivant le jour où l'attributaire définitif des objets assurés a demandé le transfert de la police à son nom, moyennant un préavis de dix jours au moins.
De plein droit	En cas de perte totale des biens assurés résultant d'un évènement non garanti.
	En cas de réquisition de propriété des biens assurés.
	En cas de retrait de notre agrément.
	En cas de cession du véhicule assuré. Le contrat est suspendu le lendemain à zéro heure puis résilié automatiquement après un délai de six mois, s'il n'a pas été remis en vigueur ou résilié par vous ou nous.

## MODALITÉS DE RÉSILIATION

Lorsque vous ou l'héritier avez la faculté de résilier le contrat, la résiliation peut se faire par tout moyen écrit à votre convenance et justifiable par vos soins, sauf application de la résiliation prévue par l'article L. 113-15-2 alinéa 3 du Code des assurances. La résiliation par nos soins vous est notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

## E. VOS DÉCLARATIONS

### • Avant la conclusion du contrat

Vous êtes tenu de répondre exactement aux questions posées reproduites aux Conditions Particulières.

### • En cours de contrat

Vous devez nous déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexactes ou caduques les réponses reproduites aux Conditions Particulières.

Lorsque les circonstances nouvelles constituent une aggravation du risque (au sens de l'article L. 113-4 du Code des assurances) nous pouvons soit résilier le contrat moyennant préavis de dix jours, soit proposer un nouveau montant de cotisation.

Si vous ne donnez pas suite à notre proposition ou si vous refusez expressément le nouveau montant de cotisation, dans le délai de trente jours à compter de la proposition, nous pouvons résilier le contrat au terme de ce délai.

## QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION ?

**Le contrat est établi sur la base de vos déclarations. Vous êtes tenu de répondre exactement à toutes les questions qui vous sont posées et de déclarer, en cours de contrat, les circonstances qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites à l'assureur (art. L. 113-2 du Code des assurances).**

**Toute réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude, dans les déclarations à la souscription ainsi qu'en cours de vie du contrat, selon qu'elle est intentionnelle ou non, peut nous amener à prendre les sanctions ci-dessous :**

- **Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle entraîne la nullité du contrat, conformément aux dispositions de l'article L. 113-8 du Code des assurances (le contrat est considéré comme n'ayant jamais existé) ;**
- **Toute omission ou inexactitude non intentionnelle dans les déclarations entraîne l'application de l'article L. 113-9 du Code des assurances (réduction de l'indemnité en cas de sinistre, en proportion des cotisations payées par rapport aux cotisations qui auraient été dues si les risques avaient été exactement et complètement déclarés).**

## AUTRES ASSURANCES

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

Vous devez, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée (article L. 121-4 du Code des assurances).

Lorsque ces assurances sont souscrites conformément aux dispositions de l'article L. 121-4, vous pouvez, en cas de sinistre, être indemnisé auprès de l'assureur de votre choix.

## F. PRIME (COTISATION)

### MONTANT DE VOTRE PRIME

Votre cotisation est calculée d'après vos déclarations et en fonction de la nature des garanties choisies. Son montant est précisé aux Conditions Particulières à la souscription, puis actualisé tous les ans sur les avis d'échéances.

### MAJORATION DE VOTRE PRIME

Nous pouvons être amenés, à l'occasion d'une nouvelle échéance, à majorer votre cotisation. Dans ce cas, vous disposez d'un délai d'un mois après avoir pris connaissance de la modification pour résilier le contrat, la résiliation prenant effet un mois après l'envoi de votre demande. A défaut de résiliation, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée de votre part.

### PAIEMENT DE VOTRE PRIME

La cotisation est payable d'avance à notre Siège social ou à celui de notre mandataire selon modalités et aux dates indiquées sur vos Conditions Particulières.

### MODALITÉS DE NOTIFICATION DES PRÉLÈVEMENTS

Lorsque vous optez pour le paiement par prélèvement, la notification des prélèvements au titre d'une année d'assurance donnée est effectuée par le biais des Conditions Particulières lors de la souscription, de l'avis d'échéance lors du renouvellement et de l'avenant en cas de modification du contrat.

### CONSÉQUENCES DU RETARD DANS LE PAIEMENT

Si vous ne réglez pas votre cotisation ou fraction de cotisation dans les dix jours de son échéance, l'intégralité de la prime annuelle devient immédiatement exigible. Si un fractionnement (semestriel, trimestriel ou mensuel) du paiement de la prime était en place sur votre contrat, vous perdez le bénéfice de cette facilité de paiement.

Nous adresserons, à votre dernier domicile connu, sous pli recommandé, une lettre de mise en demeure qui prévoit, si vous ne nous avez pas réglé entre-temps :

- **une suspension de vos garanties, TRENTE JOURS après l'envoi de cette lettre ;**
- **la résiliation de votre contrat DIX JOURS après l'expiration de ce délai de trente jours.**

L'envoi de cette mise en demeure est indépendant de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice.

Si les garanties de votre contrat ont été suspendues mais que vous payez, avant que votre contrat ne soit résilié, la cotisation due, vos garanties reprendront leurs effets le lendemain à midi du jour du paiement.

Si la cotisation demeure impayée après la résiliation du contrat, nous poursuivrons le recouvrement des sommes qui nous sont dues, ce qui s'entend de l'intégralité de la prime non payée jusqu'à la date de résiliation de votre contrat, ainsi que d'une pénalité correspondant à deux mois de cotisations.

## **G. LA CLAUSE DE REDUCTION-MAJORATION**

**Cette clause n'est pas applicable aux contrats garantissant les véhicules, appareils ou matériels désignés par les termes ci-après, tels que définis à l'article R. 311-1 du Code de la route : cyclomoteur, engin de service hivernal, engin spécial, motocyclette légère, quadricycle léger à moteur, quadricycle lourd à moteur, véhicule de collection, véhicule d'intérêt général, véhicule d'intérêt général prioritaire, véhicule d'intérêt général bénéficiant de facilités de passage, véhicule et matériel agricoles, matériel forestier, matériel de travaux publics.**

### **Article 1**

Lors de chaque échéance annuelle du contrat, la cotisation due par l'assuré est déterminée en multipliant le montant de la cotisation de référence, telle que définie à l'article 2, par un coefficient dit « coefficient de réduction-majoration » fixé conformément aux articles 4 et 5 suivants.

Le coefficient d'origine est de 1,00.

### **Article 2**

La prime de référence est la prime établie par l'assureur pour le risque présentant les mêmes caractéristiques techniques que celles présentées par l'assuré et figurant au tarif communiqué par l'assureur au ministre chargé de l'Économie et des Finances dans les conditions prévues à l'article R. 310-6 du Code des assurances.

Les caractéristiques techniques concernent le véhicule, la zone géographique de circulation ou de garage, l'usage socioprofessionnel ou le kilométrage parcouru, éventuellement la conduite exclusive du véhicule, ainsi que les réductions éventuelles figurant au tarif des entreprises d'assurance.

Cette cotisation de référence ne comprend pas les majorations éventuellement prévues pour les circonstances aggravantes énumérées à l'article A. 121-1-2 du Code des assurances. En revanche, pour l'application des dispositions de la clause, cette cotisation de référence comprend la surprime éventuellement prévue pour les conducteurs novices à l'article A. 121-1-1 du Code des assurances.

### **Article 3**

La cotisation sur laquelle s'applique le coefficient de réduction-majoration est la cotisation de référence définie à l'article précédent, pour la garantie des risques de responsabilité civile, de dommages au véhicule, de vol, d'incendie, de bris de glaces et de catastrophes naturelles.

### **Article 4**

Après chaque période annuelle d'assurance sans sinistre, le coefficient applicable est celui utilisé à la précédente échéance réduit de 5 %, arrêté à la deuxième décimale et arrondi par défaut ; toutefois, lorsque le contrat garantit un véhicule utilisé pour un usage Tournées ou Tous Déplacements, la réduction est égale à 7 %.

Le coefficient de réduction-majoration ne peut être inférieur à 0,50. Aucune majoration n'est appliquée pour le premier sinistre survenu après une première période d'au moins trois ans au cours de laquelle le coefficient de réduction-majoration a été égal à 0,50.

### **Article 5**

Un sinistre survenu au cours de la période annuelle d'assurance majore le coefficient de 25 % ; un second sinistre majore le coefficient obtenu de 25 %, et il en est de même pour chaque sinistre supplémentaire.

Le coefficient obtenu est arrêté à la deuxième décimale et arrondi par défaut.

Si le véhicule assuré est utilisé pour un usage Tournées ou Tous Déplacements, la majoration est égale à 20 % par sinistre.

La majoration est, toutefois, réduite de moitié lorsque la responsabilité du conducteur n'est que partiellement engagée notamment lors d'un accident mettant en cause un piéton ou un cycliste.

En aucun cas le coefficient de réduction-majoration ne peut être supérieur à 3,50. Après deux années consécutives sans sinistre, le coefficient applicable ne peut être supérieur à 1,00.

### **Article 6**

Ne sont pas à prendre en considération pour l'application d'une majoration les sinistres devant donner lieu ou non à une indemnisation, lorsque :

- l'auteur de l'accident conduit le véhicule à l'insu du propriétaire ou de l'un des conducteurs désignés, sauf s'il vit habituellement au foyer de l'un de ceux-ci,
- la cause de l'accident est un événement non imputable à l'assuré, ayant les caractéristiques de la force majeure,
- la cause de l'accident est entièrement imputable à la victime ou à un tiers.

### **Article 7**

Le sinistre survenu à un véhicule en stationnement par le fait d'un tiers non identifié alors que la responsabilité de l'assuré n'est engagée à aucun titre, ou lorsque le sinistre mettant en jeu uniquement l'une des garanties suivantes : vol, incendie, bris des glaces, n'entraîne pas l'application de la majoration prévue à l'article 5 et ne fait pas obstacle à la réduction visée à l'article 4.

### **Article 8**

Lorsqu'il est constaté qu'un sinistre ne correspond pas à la qualification qui lui avait été donnée initialement, la rectification de la cotisation peut être opérée soit par le moyen d'une quittance complémentaire, soit à l'occasion de l'échéance annuelle suivant cette constatation.

Aucune rectification de cotisation ne sera, toutefois, effectuée si la constatation est faite au-delà d'un délai de deux ans suivant l'échéance annuelle postérieure à ce sinistre.

### **Article 9**

La période annuelle prise en compte pour l'application des dispositions de la présente clause est la période de douze mois consécutifs précédent de deux mois l'échéance annuelle du contrat.

Si le contrat est interrompu ou suspendu pour quelque cause que ce soit, le taux de réduction ou de majoration appliqué à l'échéance précédente reste acquis à l'assuré mais aucune réduction nouvelle n'est appliquée, sauf si l'interruption ou la suspension est au plus égale à trois mois.

Par exception aux dispositions précédentes, la première période d'assurance prise en compte peut être comprise entre neuf et douze mois.

### **Article 10**

Le coefficient de réduction-majoration acquis au titre du véhicule désigné au contrat est automatiquement transféré en cas de remplacement de ce véhicule ou en cas d'acquisition d'un ou plusieurs véhicules supplémentaires.

Toutefois, le transfert de la réduction n'est applicable que si le ou les conducteurs habituels du ou des véhicules désignés aux Conditions Particulières du contrat demeurent les mêmes, sauf en cas de réduction du nombre des conducteurs.

### **Article 11**

Si le contrat concerne un véhicule précédemment garanti par un autre assureur, le coefficient de réduction-majoration applicable à la première cotisation est calculé en tenant compte des indications qui figurent sur le relevé d'informations mentionné à l'article 12 ci-dessous et des déclarations complémentaires de l'assuré.

### **Article 12**

L'assureur délivre au souscripteur un relevé d'informations lors de la résiliation du contrat par l'une des parties et dans les quinze jours à compter d'une demande expresse du souscripteur.

Ce relevé comporte notamment les indications suivantes :

- date de souscription du contrat ;
- numéro d'immatriculation du véhicule ;
- nom, prénom, date de naissance, numéro et date de délivrance du permis de conduire du souscripteur et de chacun des conducteurs désignés au contrat ;
- nombre, nature, date de survenance et conducteur responsable des sinistres survenus au cours des cinq périodes annuelles précédant l'établissement du relevé d'informations, ainsi que la part de responsabilité retenue ;
- le coefficient de réduction-majoration appliqué à la dernière échéance annuelle ;
- la date à laquelle les informations ci-dessus ont été arrêtées.

### **Article 13**

Le conducteur qui désire être assuré auprès d'un nouvel assureur s'engage à fournir à celui-ci le relevé d'informations délivré par l'assureur du contrat qui le garantissait précédemment, au souscripteur de ce contrat.

### **Article 14**

L'assureur doit indiquer sur l'avis d'échéance ou la quittance de cotisation remis à l'assuré :

- le montant de la cotisation de référence,
- le coefficient de réduction-majoration prévu à l'article A. 121-1 du Code des assurances,
- la cotisation nette après application de ce coefficient,
- la ou les majorations éventuellement appliquées conformément à l'article A. 335-9-2 du Code des assurances.

## **H. LA SUSPENSION DE LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE SUITE À VOL**

Si le véhicule assuré est volé, la garantie Responsabilité Civile cesse de produire ses effets :

- soit à l'expiration d'un délai de trente jours suivant la déclaration sans autre notification de votre ou notre part ;
- soit à compter du jour où vous demandez le transfert des garanties sur un véhicule de remplacement, si ce transfert intervient avant la fin du délai de trente jours.

Toutefois, la garantie vous reste acquise, au plus tard jusqu'à l'échéance annuelle du contrat, si la responsabilité civile du propriétaire du véhicule assuré est recherchée en raison d'un dommage causé à un ouvrage public.

Ces dispositions n'annulent pas les effets d'une suspension ou résiliation légale ou conventionnelle notifiée avant le vol.

## **I. LA PRESCRIPTION (Articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des assurances)**

La prescription est la date ou la période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

Elle est régie par les règles ci-dessous, édictées par le Code des assurances, lesquelles ne peuvent être modifiées, même d'un commun accord, par les parties au contrat d'assurance.

### **DÉLAI DE PRESCRIPTION**

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

Toutefois, ce délai ne court :

- 1° en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2° en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

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

## CAUSES D'INTERRUPTION DE LA PRESCRIPTION

Aux termes de l'article L. 114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les causes d'interruption ordinaires sont les suivantes :

- toute assignation ou citation en justice, même en référé,
- tout acte d'exécution forcée,
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré,
- toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur,
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution.

## J. CONVENTION DE PREUVE

Nous pouvons nous prévaloir à titre de preuve d'un document électronique au même titre qu'un support papier et ce, quand bien même la preuve apportée par vous consisterait en un document établi sur support papier.

## K. SUBROGATION

Nous sommes subrogés dans les conditions prévues à l'article L. 121-12 du Code des assurances dans les droits et actions que vous possédez contre les tiers en remboursement de l'indemnité versée y compris les honoraires, les frais d'expertise et les frais irrépétibles que nous avons pris en charge.

# LES SINISTRES

## A. VOS OBLIGATIONS

Vous devez nous déclarer le sinistre dès que vous en avez connaissance par tous moyens et au plus tard dans les 5 jours ouvrés de sa survenance. En cas de Vol, ce délai est ramené à 2 jours ouvrés.

A cette occasion, vous devez nous préciser : la date et les circonstances du sinistre, ses causes connues ou présumées, la nature et le montant approximatif des dommages.

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

Vous devez également :

- dès survenance du sinistre, vous efforcer d'en limiter au maximum les conséquences et agir raisonnablement (en « bon père de famille »), c'est-à-dire prendre toutes dispositions en vue d'arrêter ou de limiter le sinistre ainsi que toutes mesures conservatoires destinées à sauvegarder vos biens et conserver les biens endommagés à la disposition de l'assureur ;
- nous communiquer sans délai tous les documents nécessaires à l'expertise dont la facture d'achat du véhicule ou tout autre justificatif prouvant le prix d'achat ;
- nous transmettre dès réception, tous avis, lettres, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure qui seraient adressés, remis ou signifiés à vous-même ou à vos préposés, concernant un sinistre susceptible d'engager votre responsabilité ;
- en cas de dommages causés par un attentat ou un acte de terrorisme, accomplir dans les délais réglementaires auprès des autorités, les démarches relatives à l'indemnisation prévue par la législation en vigueur.

**Si, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous ne vous conformez pas aux obligations prévues aux alinéas ci-dessus, nous pouvons vous demander réparation du préjudice que ce manquement nous aura causé. Si vous, ou toute personne assurée, faites de fausses déclarations, exagérez le montant des dommages, prétendez détruits ou volés des objets n'existant pas lors du sinistre, dissimulez ou soustrayez tout ou partie des objets assurés, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous perdez pour ce sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat.**

Toute somme indûment versée fera l'objet d'une action aux fins de remboursement, et le cas échéant de suites judiciaires.

**Si après un sinistre, l'assuré manque à une de ses obligations, nous ne pouvons appliquer les conséquences de ce manquement aux tiers lésés ni à leurs ayants cause. Nous conservons néanmoins la faculté d'exercer contre l'assuré une action en remboursement de toutes les sommes payées à sa place.**

## B. L'INDEMNISATION

### 1. EXPERTISE

Les dommages au véhicule assuré sont fixés à l'amiable entre vous et nous. Nous pouvons recourir à un expert ou recourir à une vérification à distance du chiffrage par notre service technique de validation à réception d'un dossier de Téléchiffrage adressé par le réparateur. Si vous êtes en désaccord avec les conclusions de notre expert tant en ce qui concerne l'origine des dommages que leur évaluation, vous pouvez désigner un expert de votre choix qui prendra contact avec celui que nous avons préalablement mandaté.

Pour fixer les dommages corporels, nous pouvons recourir à une expertise pratiquée par notre médecin-expert ; vous avez la possibilité de vous faire assister par le médecin-expert de votre choix.

Tant en matière de dommages aux biens qu'en matière de dommages corporels, si nos experts ne sont pas d'accord, et sous réserve du droit des parties à recourir en justice, ils font appel à un troisième expert et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix. Chacun de nous paye les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du troisième.

### 2. ESTIMATION ET INDEMNISATION DES BIENS

Nous retenons un pourcentage de vétusté sur les pièces soumises à usure telles que batterie, pneumatiques, autoradio, etc.

Nous couvrons les dommages au véhicule dans la limite de la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert ou, dans les conditions des garanties Valeur à Neuf, Valeur Majorée ou Perte Financière lorsque celles-ci sont acquises et mises en jeu.

Toutefois, s'il est fait mention aux Conditions Particulières d'une valeur d'assurance pour votre véhicule, celle-ci constitue la limite de notre indemnisation.

Chaque garantie dommages peut être assortie d'une franchise qui figure aux Conditions Particulières.

En cas de dommage garanti, vous avez la faculté de choisir le réparateur professionnel auquel vous souhaitez recourir.

**Nous renonçons à appliquer la règle proportionnelle prévue à l'article L. 121-5 du Code des assurances selon laquelle vous supportez une part proportionnelle du dommage si au jour du sinistre, la valeur des biens assurés excède les sommes garanties.**

### 3. PAIEMENT

#### **Le bénéficiaire du règlement**

Le paiement est effectué entre vos mains, ou entre les mains du réparateur lorsque nous nous sommes engagés à le régler directement à votre place. Si vous récupérez la TVA, le règlement est effectué entre vos mains hors TVA récupérable.

En cas de décès du souscripteur et en l'absence d'engagement vis-à-vis du réparateur, ce montant est réglé par priorité au conjoint survivant, ou à défaut aux héritiers.

#### Véhicule en crédit-bail

Si le véhicule assuré fait l'objet d'un contrat de crédit-bail, de location longue durée ou de location avec promesse de vente et est déclaré irréparable suite à accident ou incendie ou est volé, nous versons en priorité l'indemnité, hors TVA, à la société financière, propriétaire du véhicule assuré.

#### **Les modalités de règlement**

Notre règlement intervient dans un délai de quinze jours à partir du moment où nous avons trouvé un accord sur le montant ou de la décision exécutoire du tribunal et sous réserve que nous soyons en possession des justificatifs, à savoir :

- le rapport d'expertise ;
- et/ou les factures originales, acquittées et nominatives.

## LES GARANTIES INDISPENSABLES

**Vous bénéficiez uniquement des garanties mentionnées sur vos Conditions Particulières.**

### A. LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE

Cette garantie a pour objet de satisfaire à l'obligation d'assurance prescrite par l'article L. 211-1 du Code des assurances.

Nous garantissons, aux tiers, le paiement de leurs pertes pécuniaires résultant de dommages matériels ou corporels dont la responsabilité incombe à vous-même (signataire du contrat), au propriétaire du véhicule assuré, au conducteur ou gardien du véhicule assuré et aux passagers du véhicule assuré. Nous nous substituons au responsable pour ce paiement.

La garantie intervient lorsque votre véhicule assuré est impliqué à la suite :

- d'un accident, incendie ou explosion causé par le véhicule assuré, les accessoires et produits servant à son utilisation, les objets ou substances qu'il transporte ;
- de la chute de ces accessoires, objets, substances ou produits.

Nous sommes subrogés dans les droits que possède le créancier de l'indemnité contre la personne responsable de l'accident lorsque la garde ou la conduite du véhicule assuré a été obtenue contre le gré du propriétaire.

Nous accordons cette garantie dans les limites indiquées aux Conditions Particulières.

## 1. EXTENSIONS

### 1.1. La défense civile de l'assuré

Lorsque la responsabilité civile de l'assuré est mise en cause dans les conditions des garanties prévues au présent contrat, nous garantissons ses frais de défense dans toute procédure administrative ou judiciaire pour ses intérêts propres ou ceux des autres personnes assurées lorsque la procédure concerne en même temps nos intérêts.

En cas de conflit d'intérêt entre nous et l'assuré, nous l'en informons et sa propre défense est régie par application des dispositions de la garantie Défense Pénale et Recours Suite à un Accident.

#### Qui dirige l'action en responsabilité et le procès ?

En cas d'action en responsabilité dirigée contre l'assuré, nous assumons seuls la direction du procès qui lui est intenté et avons le libre exercice des voies de recours.

Toutefois, l'assuré cité en qualité de prévenu peut exercer seul une voie de recours à l'encontre d'une condamnation pénale.

**Sous peine de déchéance, l'assuré ne doit pas s'immiscer dans la direction du procès lorsque l'objet de celui-ci relève de la présente garantie Responsabilité Civile.**

Toutefois, l'assuré ne s'expose à aucune sanction lorsque son immixtion est justifiée par la défense d'un intérêt propre qui ne peut être pris en charge au titre de la présente garantie Responsabilité Civile. Si l'assuré désire s'immiscer dans la direction du procès nous incombant, il doit nous en aviser en indiquant les motifs de son immixtion.

**Si après un sinistre, l'assuré manque à une de ses obligations, nous ne pouvons appliquer les conséquences de ce manquement aux tiers lésés ni à leurs ayants droits. Nous conservons néanmoins la faculté d'exercer contre l'assuré une action en remboursement de toutes les sommes payées à sa place.**

### 1.2. Les dommages causés par le véhicule assuré lors du remorquage d'un autre véhicule

Nous prenons en charge les dommages causés par le véhicule assuré lorsqu'il remorque occasionnellement un autre véhicule en panne ou que, se trouvant lui-même en panne, il est remorqué par un autre véhicule.

**Les dégâts subis par l'autre véhicule, remorqueur ou remorqué, ne sont pas pris en charge.**

### 1.3. L'aide bénévole

Nous prenons en charge les dommages corporels et matériels causés à des personnes blessées à la suite d'un accident dans lequel le véhicule assuré est impliqué, lorsque vous prêtez assistance bénévole à ces tiers.

Cette extension vaut également :

- vis-à-vis d'autres tiers, non impliqués dans l'accident ;
- vis-à-vis de tiers vous prêtant assistance bénévole, lorsque vous êtes, vous-même ou vos passagers, victimes d'un accident.

### 1.4. Le vice ou défaut d'entretien

Nous prenons en charge les dommages corporels causés à une personne conduisant le véhicule assuré, avec l'accord du propriétaire, dans un accident dont l'origine est un vice ou défaut d'entretien imputable au propriétaire.

## 2. L'ENGAGEMENT DANS LE TEMPS

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre (Article L. 124-5 alinéa 3 du Code des assurances).

## 3. LES DOMMAGES QUE NOUS NE COUVRONS PAS

### Outre les exclusions à l'article G, nous ne garantissons pas les dommages causés

- **au conducteur du véhicule assuré.** Ses dommages peuvent être pris en charge au titre de la garantie des Dommages Corporels du Conducteur, si elle est souscrite ;
- **au gardien du véhicule assuré quand il n'en est pas passager ;**
- **à l'occasion d'un accident de travail, à une personne salariée ou travaillant pour un employeur,** sauf paiement de la réparation complémentaire prévue à l'article L. 455-1-1 du Code de la Sécurité sociale, lorsqu'ils sont victimes d'un accident dans lequel est impliqué le véhicule assuré conduit par l'assuré employeur, un de ses préposés ou une personne appartenant à la même entreprise et survenu sur une voie ouverte à la circulation publique ;
- **aux immeubles, choses ou animaux dont vous ou le conducteur êtes propriétaire ou locataire ou qui vous sont confiés, ou au conducteur, à n'importe quel titre.** Nous garantissons cependant les conséquences de la responsabilité civile que vous pouvez encourir en cas de dommages résultant d'incendie ou d'explosion causé à un immeuble dans lequel le véhicule assuré est garé, pour la part dont vous n'êtes pas propriétaire ;
- **aux marchandises et objets transportés,** sauf en ce qui concerne la détérioration des vêtements des personnes transportées, lorsque celle-ci est l'accessoire d'un accident corporel ;
- **à la victime lorsque nous invoquons une exception de garantie légale ou contractuelle.** Nous lui présentons néanmoins une offre d'indemnité telle que prévue par les articles 12 à 20 de la loi du 5 juillet 1985 ;
- **au tiers par un engin terrestre à moteur lorsqu'il est utilisé dans sa fonction outil ;**
- **aux auteurs, coauteurs ou complices du vol.**

## B. LA GARANTIE DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS SUITE À UN ACCIDENT

Dans le cadre de cet article, nous entendons par « assuré » les personnes citées à l'article A. LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE c'est-à-dire vous-même (signataire du contrat), le propriétaire du véhicule assuré, le conducteur ou gardien du véhicule assuré et les passagers du véhicule assuré.

### 1. LES PRESTATIONS PRISES EN CHARGE

Nous garantissons la défense de l'assuré poursuivi devant une juridiction pénale à l'occasion d'un sinistre garanti en Responsabilité Civile.

Nous réclamons à l'amiable ou judiciairement la réparation des préjudices corporels ou matériels subis par l'assuré à la suite d'un accident qui aurait été garanti en Responsabilité Civile si cet accident avait engagé sa responsabilité. **Lorsque la valeur du litige est inférieure à 800 euros TTC, nous limitons notre intervention à un recours amiable.**

#### Les plafonds d'intervention TTC pour les frais, émoluments et honoraires

L'ensemble des honoraires, frais et émoluments d'avocats est pris en charge selon les plafonds ci-après (montants fixés TTC) et dans la limite du montant indiqué aux Conditions Particulières.

Plafonds de prise en charge	
Nature de l'acte	Plafond
Demande de PV	100 EUR
Assistance à expertise	350 EUR
Transaction amiable	900 EUR
Référé	520 EUR
Tribunal de police	520 EUR
Tribunal correctionnel	730 EUR
Juge de proximité	520 EUR
Tribunal pour enfants	800 EUR
Tribunal Administratif	2 140 EUR
Tribunal d'Instance	960 EUR
Tribunal de Grande Instance	2 140 EUR
Cour d'Appel	2 140 EUR
Cour administrative d'appel	2 140 EUR
Hautes Juridictions	2 580 EUR
Médiation	370 EUR

### 2. LE CHOIX DE L'AVOCAT

Si une juridiction doit être saisie, **vous avez le libre choix de votre avocat.** Si vous n'en connaissez pas, vous pouvez nous demander par écrit de vous proposer l'un de nos correspondants. **En tout état de cause sont pris en charge les honoraires et frais d'un seul avocat par procédure et dans les limites et plafonds fixés au contrat.**

### 3. L'ARBITRAGE

Si un désaccord nous oppose à l'assuré au sujet des mesures à prendre pour régler un différend, cette difficulté peut être soumise, avant toute procédure judiciaire, à l'appréciation d'un arbitre compétent en la matière et désigné d'un commun accord ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme de référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cet arbitrage sont partagés par moitié entre l'assuré et nous. Si l'avis de l'arbitre est favorable à l'assuré, nous prenons en charge la totalité de ces frais.

Si, malgré l'avis de l'arbitre, l'assuré exerce lui-même l'action judiciaire contestée et obtient un résultat plus favorable, nous lui remboursons, sur justification, les frais qu'il a exposés et dont le montant n'aura pas été mis à la charge de son contradicteur, dans les limites et plafonds fixés au contrat.

### 4. LES CAS OÙ NOUS N'INTERVENONS PAS

#### Outre les exclusions de l'article G, nous n'intervenons pas

- pour le paiement des honoraires d'avocat et frais dans le cadre d'une procédure engagée par l'assuré, exclusivement à notre rencontre ;
- pour les litiges non directement liés à un accident de la circulation ;

### Outre les exclusions de l'article G, nous n'intervenons pas

- pour exercer un recours contre une personne ayant la qualité d'assuré au sens du présent article ;
- en cas de poursuites devant une juridiction pénale pour non-présentation du certificat d'assurance ;
- pour le paiement des amendes et cautions ;
- alors que le conducteur du véhicule assuré au moment du sinistre :
  - en a pris possession à votre insu, sauf mise en jeu de la garantie Vol,
  - se trouve sous l'empire d'un état alcoolique susceptible d'être sanctionné pénalement (articles L. 234-1 et R. 234-1 du Code de la route) ou a fait usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants (article L. 235-1 du Code de la route),
  - a refusé de se soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de l'état alcoolique ou au dépistage de l'usage de stupéfiants (article L. 234-8 et L. 235-3 du Code de la route),
  - s'est rendu coupable d'un délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer.

## C. L'INSOLVABILITÉ DES TIERS

En cas d'accident dont le responsable formellement identifié n'est pas assuré et est totalement insolvable, nous vous remboursons dans la limite de la responsabilité du tiers les franchises figurant aux Conditions Particulières si vous êtes assuré pour les dommages matériels au véhicule assuré.

La preuve de son insolvabilité résulte de l'envoi, par nos soins, d'une lettre recommandée demandant le remboursement de votre préjudice et restée sans réponse pendant un mois.

## D. LA GARANTIE DOMMAGES CORPORELS DU CONDUCTEUR

### 1. ÉTENDUE DE LA GARANTIE

Cette garantie couvre les dommages corporels résultant d'un accident de la circulation dont vous-même, ou toute personne autorisée, pourriez être victime en conduisant le véhicule assuré.

### 2. MISE EN OEUVRE DE LA GARANTIE

- La garantie intervient en faveur du conducteur fautif.
- En cas de blessures du conducteur, la garantie est mise en œuvre pour ses préjudices directs : les postes de préjudice pris en compte ainsi que leur évaluation sont déterminés sur la base du droit commun français, quel que soit le pays de survenance de l'accident.
- En cas de décès du conducteur, nous intervenons pour le préjudice direct des proches : les Frais d'Obsèques (FO), les Pertes de Revenus des Proches (PR) et le Préjudice d'Affection des Proches (PAF). Dans l'hypothèse où le total du préjudice excède le montant de garantie mentionné aux Conditions Particulières du contrat les préjudices sont indemnisés selon l'ordre de priorité suivant : 1) conjoint survivant, 2) enfants, 3) autres proches, dans la limite du solde disponible.
- Le conducteur ou ses ayants droit doivent obligatoirement nous transmettre tous les documents, pièces justificatives ou renseignements nécessaires à la détermination de l'indemnisation dont le règlement intervient, sous forme de capital, après déduction des indemnités ou prestations perçues ou à percevoir par le conducteur ou ses ayants droit, à quelque titre que ce soit notamment de la part de tiers, de l'employeur, d'organismes sociaux, de prévoyance, de retraite...

Lorsque le conducteur n'a pas commis de faute excluant son droit à indemnisation, une avance des sommes à récupérer auprès de tiers peut être consentie pour les seuls préjudices ne pouvant faire l'objet d'aucune indemnité ou prestation à quelque titre que ce soit, notamment de la part de l'employeur, d'organismes sociaux, de prévoyance, de retraite...

Les sommes dues par des tiers nous reviennent dans leur intégralité, dans la limite de l'avance que nous avons faite.

### 3. LIMITES DE GARANTIE

- La garantie est limitée au montant précisé aux Conditions Particulières de votre contrat.
- Le taux du Déficit Fonctionnel Permanent subsistant après consolidation des blessures est fixé par un médecin expert que nous désignons. En cas de désaccord avec ses conclusions, il est fait application des dispositions du paragraphe B.1. EXPERTISE ci-avant.
- Dès lors que le taux de Déficit Fonctionnel Permanent (DFP) retenu est inférieur ou égal à 10 %, les postes de préjudices Déficit Fonctionnel Permanent (DFP), Pertes de Gains Professionnels Futurs (PGPF), Incidence Professionnelle (IP), n'ouvrent droit à aucune indemnisation.
- Le montant de l'indemnité versée à titre d'indemnisation ou d'avance sur recours est réduit de 25 % :
  - en cas d'inexistence ou de non-port de la ceinture de sécurité,
  - pour le conducteur d'un deux-roues à moteur : en cas de non utilisation d'un casque exigé par la réglementation en vigueur (Article R. 431-1 du Code de la route), celui-ci devant être homologué et attaché, sauf si la preuve est rapportée que les lésions subies sont sans relation avec l'inexistence ou le non port de la ceinture de sécurité ou la non-utilisation du casque.
- Si la présente garantie est acquise et mise en jeu, nous couvrons le casque homologué du conducteur d'une motocyclette s'il est endommagé ou détruit dans un accident. Sa valeur au jour de l'accident est fixée par l'expert sur présentation du casque dans les conditions décrites à l'article Équipement du Motard.

#### 4. LES DOMMAGES NON PRIS EN CHARGE

Outre les exclusions des articles G et H ci-après, nous ne prenons pas en charge les dommages corporels résultant d'actes de violence ou d'agression.

#### E. VÉHICULE EN INSTANCE DE VENTE

À compter de la date d'effet de l'avenant pour changement de véhicule, celui précédemment assuré, pas encore vendu ou cédé, conserve la qualité de véhicule assuré pour les seuls déplacements privés et les essais en vue de la vente jusqu'à son aliénation, pour la durée maximum précisée aux Conditions Particulières. Les garanties précédemment souscrites restent acquises à l'exclusion des garanties Panne Mécanique et Panne Immobilisante.

#### F. TRANSFERT TEMPORAIRE DE GARANTIE

En cas d'immobilisation du véhicule assuré suite à accident, panne, révision ou opération d'entretien ; les garanties du contrat sont transférées sur le véhicule qui vous est prêté (à condition qu'il puisse être conduit avec la même catégorie de permis que celle requise pour la conduite du véhicule immobilisé). Pour bénéficier de cette extension, vous devez nous communiquer au préalable les caractéristiques du véhicule prêté et les dates de début et fin de prêt. Sous cette réserve, les garanties souscrites sont maintenues pendant la période fixée, à l'exclusion des garanties Valeur à Neuf, Valeur Majorée, Perte Financière, Panne Immobilisante et Panne Mécanique. Le véhicule immobilisé continue à bénéficier de l'ensemble de ses garanties à condition qu'il ne soit pas en circulation et qu'il n'ait pas été confié à un professionnel de la réparation, de la vente ou du contrôle de l'automobile en raison de sa fonction.

#### G. LES EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES

##### Nous ne prenons pas en charge les dommages causés

- lorsque au moment du sinistre, le conducteur n'a pas l'âge requis ou ne possède pas les certificats, en état de validité, exigés par la réglementation en vigueur pour la conduite du véhicule assuré, sauf en cas de vol, de violence ou d'utilisation du véhicule assuré à l'insu de l'assuré ;
  - aux personnes transportées, lorsque le transport n'est pas effectué dans les conditions suffisantes de sécurité fixées par un arrêté conjoint du ministre de l'économie et des finances, du garde des sceaux, ministre de la justice, du ministre de l'intérieur, du ministre de la défense et du ministre chargé des transports :
    - véhicules de tourisme, de transport en commun : à l'intérieur de l'habitacle,
    - véhicules utilitaires : à l'intérieur de la cabine ou d'une carrosserie fermée, ou sur un plateau muni de ridelles. Leur nombre ne doit pas dépasser huit, en plus du conducteur, dont cinq maximum hors de la cabine (les enfants de moins de 10 ans comptent pour moitié),
    - remorques construites en vue d'effectuer des transports de personnes : à l'intérieur ou sur un plateau muni de ridelles,
    - tracteurs : sur les places prévues par le constructeur, leur nombre ne devant pas dépasser celui de ses places,
    - motocyclettes : sur le siège prévu par le constructeur (un passager maximum, sauf pour les side-cars mais toujours dans la limite des places prévues par le constructeur) ;
  - par le véhicule assuré lorsqu'il transporte des sources de rayonnements ionisants destinés à être utilisées hors d'une installation nucléaire, dès lors que lesdites sources auraient provoqué ou aggravé le sinistre ;
  - par le véhicule assuré, lorsqu'il transporte des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes et à l'occasion desquels lesdites matières auraient provoqué ou aggravé le sinistre ; toutefois la non-assurance ne saurait être invoquée du chef de transports d'huiles, d'essences minérales ou de produits similaires, ne dépassant pas 500 kilogrammes ou 600 litres, y compris l'approvisionnement de carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur ;
  - au cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais, soumis par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics ;
- les exclusions des trois alinéas précédents ne dispensent pas de l'obligation d'assurance prescrite par l'article L. 211-1 du Code des assurances. Si les limitations d'emploi qui justifient ces trois exclusions ne sont pas respectées, les peines prévues par l'article L. 211-26 et la majoration prévue par l'article L. 211-27, 1<sup>er</sup> alinéa, sont encourues (article R. 211-12 du Code des assurances) ;
- les exclusions susmentionnées ne sont pas opposables aux victimes ou à leurs ayants droit. Dans ce cas, nous procédons au paiement de l'indemnité pour le compte du responsable. Nous pouvons exercer contre ce dernier une action en remboursement pour toutes les sommes que nous avons ainsi payées ou mises en réserve à sa place ;
- par votre faute intentionnelle ou dolosive, celle du propriétaire ou toute personne ayant la garde ou la conduite du véhicule assuré, ou avec leur complicité à l'exception des dommages causés par des personnes dont ils sont civilement responsables en raison de l'article 1242 du Code civil ;
  - lors de guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, sous réserve des dispositions de la garantie Attentats ;

**Nous ne prenons pas en charge les dommages causés**

- lorsque le véhicule assuré est confié à un professionnel de la réparation, de la vente ou du contrôle de l'automobile en raison de sa fonction ; ces dommages sont pris en charge par la garantie Responsabilité Civile qu'il est tenu de souscrire ;
- par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par tout autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire. Il en est de même pour l'aggravation de ces dommages.

## H. LES EXCLUSIONS APPLICABLES AUX SEULES GARANTIES DOMMAGES AU VÉHICULE ET À SON CONDUCTEUR OU SES AYANTS DROIT

**Nous ne prenons pas en charge les dommages causés**

- par la vétusté ou un vice propre du véhicule assuré, sauf l'extension de l'article «Vice ou défaut d'entretien» de la garantie Responsabilité Civile ;
- alors que le véhicule assuré a subi une ou plusieurs modifications en vue d'augmenter sa puissance, sa vitesse ou sa cylindrée ;
- au cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais préparatoires ainsi que ceux survenus lors de l'utilisation du véhicule assuré sur un circuit fermé ;
- alors que le conducteur du véhicule assuré au moment du sinistre :
  - en a pris possession à votre insu, sauf mise en jeu de la garantie Vol,
  - se trouve sous l'empire d'un état alcoolique susceptible d'être sanctionné pénalement (articles L. 234-1 et R. 234-1 du Code de la route) ou a fait usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants (article L. 235-1 du Code de la route),
  - a refusé de se soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de l'état alcoolique ou au dépistage de l'usage de stupéfiants (articles L. 234-8 et L. 235-3 du Code de la route),
  - s'est rendu coupable d'un délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer.

## I. LES EXCLUSIONS APPLICABLES AUX GARANTIES DOMMAGES AU VÉHICULE

**Nous ne prenons pas en charge**

- les dommages indirects tels que privation de jouissance, frais de gardiennage ou de location, dépréciation du véhicule assuré ;
- les dommages ou l'aggravation des dommages causés au véhicule assuré rendu dangereux ou inapte à circuler suite à un sinistre ;
- les dommages et vols subis par le contenu du véhicule sauf s'il est fait mention aux Conditions Particulières que vous bénéficiez de la garantie Contenu du Véhicule ou Contenu Privé ;
- les dommages et vols subis par les équipements hors-série sauf s'il est fait mention aux Conditions Particulières que vous bénéficiez de la garantie Équipements Hors-séries ;
- les dommages et vols subis par les transformations et aménagements du véhicule sauf s'il est fait mention aux Conditions Particulières que vous bénéficiez de la garantie Transformation et Aménagements.

## DÉFINITIONS

Pour l'interprétation et l'application de vos garanties, il y a lieu de se référer aux définitions suivantes qui s'appliquent tant aux Conditions Générales, aux Conditions Particulières, qu'aux annexes de votre contrat.

**ACCIDENT.** Tout évènement soudain, involontaire, imprévu et extérieur à la victime et à la chose endommagée, à l'origine de dommages corporels ou matériels.

**ASSURÉ.** Le souscripteur du contrat sauf autres dispositions aux Conditions Générales ou Particulières.

**AUVENT.** Il s'agit d'un auvent figurant au catalogue des constructeurs de caravanes et camping-car.

### CONDUCTEUR.

- **Conducteur principal :** il s'agit du conducteur qui utilise le plus régulièrement le véhicule assuré. Le ou les conducteur(s) principaux sont désignés aux Conditions Particulières.
- **Conducteur secondaire :** il s'agit d'un conducteur qui n'a pas la régularité et la fréquence de conduite du conducteur principal. Le ou les conducteur(s) secondaire(s) font partie des conducteurs désignés aux Conditions Particulières.

- **Conducteur autorisé** : il s'agit de toute personne autre que les conducteurs désignés aux Conditions Particulières et ayant la conduite exceptionnelle du véhicule assuré avec votre autorisation ou celle d'un conducteur désigné.

**DOMMAGES CORPORELS.** Toute atteinte à une personne physique par blessure ou décès.

**DOMMAGES MATÉRIELS.** La destruction, la détérioration ou la disparition totale d'un bien.

**ÉLÉMENTS (DU VÉHICULE).** Ensemble des pièces constituant le véhicule assuré à sa sortie d'usine, y compris les options figurant et/ou choisies au catalogue véhicule neuf du constructeur, ainsi que tout système de protection antivol et les équipements légalement obligatoires.

**FRANCHISE.** Somme restant à votre charge en cas de sinistre. Elle est déduite du montant de notre indemnisation. Elle vous est réclamée si nous avons indemnisé un tiers. Les montants des franchises sont indiqués aux Conditions Particulières. Plusieurs franchises peuvent se cumuler.

**FRANCHISE PRÊT DE VOLANT.** Le véhicule assuré est conduit exceptionnellement par une personne non désignée aux Conditions Particulières. Le montant de celle-ci varie selon que le conducteur désigné a plus ou moins de 3 ans de permis. L'existence de cette franchise ne fait pas obstacle aux sanctions prévues en cas de fausse déclaration sur l'identité du ou des conducteurs habituels du véhicule assuré.

**NOUS.** L'Assureur.

**SINISTRE.** Evènement pouvant entraîner l'application d'une ou plusieurs garanties du présent contrat.

**SUBROGATION.** Etre subrogé dans les droits et actions d'une personne c'est pouvoir exercer, en ses lieux et place, ses droits.

**VALEUR D'ASSURANCE.** Il s'agit de la valeur limite pour laquelle vous choisissez d'assurer le véhicule figurant aux Conditions Particulières.

- pour une caravane, la valeur englobant le véhicule de base, le montant des transformations et aménagements pour la pratique du caravanning (cellule, auvent, mobilier intérieur, étagères...) fixes ou mobiles ;
- pour une remorque, cette valeur englobe le véhicule de base, le montant des transformations et aménagement, les équipements hors série et le marquage publicitaire ;
- pour un camping-car, de la valeur englobant le véhicule de base et ses aménagements pour la pratique du caravanning (cellule, auvent, mobilier intérieur, étagères...) fixes ou mobiles, ainsi que les équipements hors-série fixés au véhicule.

**VALEUR D'ORIGINE.** Valeur catalogue du véhicule assuré à la date de sa première mise en circulation.

**VALEUR DE REMPLACEMENT À DIRE D'EXPERT (VRADE).** La valeur de remplacement du véhicule assuré au jour du sinistre fixée par l'expert compte-tenu de son état général, de son kilométrage et du marché français de l'occasion.

**VÉHICULE ASSURÉ.** Le véhicule désigné aux Conditions Particulières et la remorque jusqu'à un PTAC de 750kg. La remorque bénéficie :

- si attelée, des mêmes garanties que le véhicule tracteur ;
- si dételée, des seules garanties Responsabilité Civile, Défense Pénale et Recours Suite à un Accident.

La remorque d'un PTAC supérieur à 750 kg doit être couverte par son propre contrat.

**VÉHICULE ÉCONOMIQUEMENT IRRÉPARABLE.** Véhicule dont un rapport d'expertise fait apparaître que le montant des réparations est supérieur à la valeur de la chose assurée au moment du sinistre.

**VÉTUSTÉ.** Dépréciation résultant des effets de l'utilisation et de l'âge. La dépréciation est calculée à partir de la date figurant sur la facture d'achat de l'équipement, à défaut de la date de première mise en circulation du véhicule assuré.

**VOUS.** Le souscripteur (signataire) du présent contrat.

# ANNEXE À L'ARTICLE A112 DU CODE DES ASSURANCES

Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « responsabilité civile » dans le temps

## AVERTISSEMENT

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L. 112-2 du Code des assurances.

Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de responsabilité civile dans le temps.

Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n° 2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

## COMPRENDRE LES TERMES

Fait dommageable : fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

Réclamation : mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre adressée à l'assuré ou à l'assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

Période de validité de la garantie : période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

Période subséquente : période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans.

Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I.

Sinon, reportez-vous au I et au II.

## I. - LE CONTRAT GARANTIT VOTRE RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

## II. - LE CONTRAT GARANTIT LA RESPONSABILITÉ CIVILE ENCOURUE DU FAIT D'UNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ».

Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I).

Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

### 1. Comment fonctionne le mode de déclenchement « par le fait dommageable » ?

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

### 2. Comment fonctionne le mode de déclenchement « par la réclamation » ?

Quel que soit le cas, la garantie de l'assureur n'est pas due si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci.

**2.1. Premier cas** : la réclamation du tiers est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite.

L'assureur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

**2.2. Second cas** : la réclamation est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période subséquente.

Cas 2.2.1 : l'assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque. L'assureur apporte sa garantie.

Cas 2.2.2 : l'assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel assureur couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en oeuvre, sauf si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'assuré ou à son assureur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation.

Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

### **3. En cas de changement d'assureur**

Si vous avez changé d'assureur et si un sinistre, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'assureur qui vous indemniserà. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel assureur pourra être valablement saisi. Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

#### **3.1. L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par le fait dommageable**

La garantie qui est activée par la réclamation est celle qui est ou était en cours de validité à la date de survenance du fait dommageable.

#### **3.2. L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par la réclamation**

Votre ancien assureur devra traiter la réclamation si vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation vous est adressée ou l'est à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie, c'est votre nouvel assureur qui accueillera votre réclamation.

#### **3.3. L'ancienne garantie est déclenchée par le fait dommageable et la nouvelle garantie est déclenchée par la réclamation**

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de l'ancienne garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie.

Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

#### **3.4. L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable**

Si le fait dommageable s'est produit avant la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation est adressée à l'assuré ou à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de la nouvelle garantie, c'est bien entendu l'assureur de cette dernière qui doit traiter la réclamation.

### **4. En cas de réclamations multiples relatives au même fait dommageable**

Un même fait dommageable peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents. Plusieurs réclamations ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers concernés. Dans ce cas, le sinistre est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même assureur qui prend en charge l'ensemble des réclamations.

Si le fait dommageable s'est produit alors que votre contrat était déclenché sur la base du fait dommageable, c'est donc votre assureur à la date où le fait dommageable s'est produit qui doit traiter les réclamations.

Si vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation.

Dès lors que cet assureur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même assureur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.

## INFORMATIONS LÉGALES

Nous vous invitons à vous reporter aux Conditions Particulières et aux éventuelles annexes qui vous ont été remises et qui complètent ces Conditions Générales, afin de connaître les caractéristiques de votre contrat personnel, en particulier les garanties que vous avez souscrites. En cas de contradiction entre vos documents contractuels, les Conditions Particulières prévalent sur les annexes, qui prévalent elles-mêmes sur les présentes Conditions Générales.

### COMMUNICATION D'INFORMATIONS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Si vous avez communiqué à votre interlocuteur habituel une adresse électronique ayant fait l'objet d'une vérification préalable par celui-ci, nous utiliserons cette adresse pour la poursuite de nos relations afin de vous adresser certaines informations ou documents relatifs à votre contrat. Vous disposez du droit de vous opposer, à tout moment, par tout moyen et sans frais, à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et pouvez demander qu'un support papier soit utilisé de façon exclusive pour la poursuite de nos relations.

### LOI APPLICABLE AU CONTRAT

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

### RÉFÉRENCES AUX DISPOSITIONS LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES

Toutes les références à des dispositions législatives ou réglementaires contenues dans le présent document ou dans les documents auxquels il renvoie concernent des textes en vigueur au moment de leur rédaction. Dans l'hypothèse où les références de ces textes auraient été modifiées au moment de la souscription du contrat ou ultérieurement, les Parties conviennent qu'elles seront remplacées par celles des nouveaux textes de même contenu venant en substitution.

### AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Les ACM IARD SA sont placées sous le contrôle de :

**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution**

**4 Place de Budapest CS92459**

**75436 Paris Cedex 09**

### VOS DONNÉES PERSONNELLES

#### 1. Le traitement de vos données personnelles

##### 1.1. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?

La collecte et le traitement de vos données personnelles sont tout d'abord nécessaires à l'analyse de votre situation et de vos besoins et attentes en matière d'assurance, à l'évaluation des risques, à la tarification, à la mise en place, puis à l'exécution du contrat. Certains traitements sont ensuite nécessaires au respect d'obligations légales, ce qui s'entend essentiellement de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ou, le cas échéant, de la lutte contre l'évasion fiscale ou la gestion des contrats d'assurance vie non réclamés.

Vos données sont également utilisées au service de nos intérêts légitimes, notamment à des fins de prospection commerciale et de démarchage, pour la réalisation d'études statistiques et actuarielles et pour lutter contre la fraude à l'assurance. On précisera que la lutte contre la fraude est opérée dans l'intérêt légitime de l'assureur, mais aussi pour la protection de la communauté des assurés. Il est précisé aussi qu'une fraude avérée pourra conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude et que cette inscription pourra bloquer toute entrée en relation contractuelle avec l'assureur pendant cinq ans.

Enfin, vos données peuvent être utilisées, avec votre accord, en vue de vous proposer des produits et services complémentaires.

##### 1.2. A qui vos données peuvent-elles être transmises ?

Vos données personnelles peuvent être adressées à nos éventuels sous-traitants, prestataires, mandataires, réassureurs et coassureurs, fonds de garantie, organismes professionnels, autorités et organismes publics, en vue de la gestion et de l'exécution de votre contrat et de la délivrance des prestations et du respect d'obligations légales ou réglementaires.

La mise en œuvre des garanties du contrat peut nécessiter le recueil et le traitement des données techniques et historiques de votre véhicule par l'intermédiaire d'outils ou de bases de données appropriés, par les prestataires que nous avons mandatés.

Les données relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et les données relatives à la lutte contre la fraude sont partagées avec les entités de notre groupe et les personnes concernées, dans le strict respect de la législation.

En cas de résiliation du contrat notamment, le contenu du relevé d'informations qui vous sera délivré conformément à la Loi et où figure votre identité ainsi que celle des éventuels conducteurs désignés au contrat, sera communiqué à un fichier central professionnel géré par l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance : AGIRA, 1 rue Jules Lefebvre 75009 Paris.

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

Vos données personnelles peuvent être traitées en dehors de l'Union européenne, mais uniquement pour les finalités décrites ci-dessus au 1.1. Si la législation de l'Etat de destination des données ne garantit pas un niveau de protection jugé comme équivalent par la Commission européenne à celui en vigueur dans l'Union, l'assureur exigera des garanties complémentaires conformément à ce qui est prévu par la réglementation en vigueur.

### **1.3. Quelles précautions prenons-nous pour traiter vos données de santé ?**

Les données de santé sont traitées par du personnel spécialement sensibilisé à la confidentialité de ces données. Elles font l'objet d'une sécurité informatique renforcée.

### **1.4. Combien de temps vos données seront-elles conservées ?**

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

## **2. Les droits dont vous disposez**

### **2.1. De quels droits disposez-vous ?**

Vous disposez, s'agissant de vos données personnelles, d'un droit d'accès, de mise à jour, de rectification, d'opposition pour motif légitime, de limitation et de portabilité. Vous pouvez en outre vous opposer, à tout moment et gratuitement, à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale.

### **2.2. Comment pouvez-vous les faire valoir ?**

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

### **2.3. En cas de difficulté**

En cas de difficulté relative au traitement de vos informations personnelles, vous pouvez adresser votre réclamation au Délégué à la Protection des Données 63 chemin Antoine PARDON 69814 TASSIN CEDEX.

En cas de difficulté persistante, vous pouvez porter votre demande auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) – 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

## **RÉCLAMATIONS**

En cas de difficulté dans l'application ou l'interprétation du contrat, consultez d'abord votre interlocuteur habituel. Si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation au :

### **Responsable des relations consommateurs**

#### **ACM IARD SA**

#### **4, rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen 67906 Strasbourg Cedex 9**

Une réponse vous sera apportée dans le plus bref délai, lequel ne saurait excéder deux mois sauf circonstances exceptionnelles qui vous seraient alors exposées.

Les réclamations afférentes à des contrats souscrits par des particuliers via internet peuvent être présentées à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges, accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

## **MÉDIATION**

Dans l'éventualité d'une persistance de la difficulté ou du différend, le Médiateur de l'Assurance peut être saisi de la réclamation d'un particulier. Exerçant sa mission en toute indépendance, le Médiateur ne peut intervenir qu'après épuisement des procédures internes de règlement des litiges et réponse définitive de l'assureur et à la condition qu'aucune action contentieuse n'ait été engagée. Seuls les litiges opposant un particulier à l'assureur sont de la compétence du Médiateur. Après avoir instruit le dossier, le Médiateur rend un avis motivé dans les trois mois. Cet avis ne lie pas les parties. Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance sur le site de l'association « La Médiation de l'Assurance ». Vous pouvez présenter votre réclamation à l'adresse suivante : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par voie postale à : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09.

# GARANTIES DOMMAGES AU VÉHICULE

Annexe réf.A15.PART/01.4R-09/17

***Vous bénéficiez uniquement des garanties mentionnées sur vos Conditions Particulières.***

Nous couvrons le règlement des dommages au véhicule dans les limites et conditions décrites à l'article B. L'INDEMNISATION du cahier des Conditions Générales.

## A. LA GARANTIE VOL

Au titre de cette garantie, il y a vol lorsqu'un tiers s'approprie votre véhicule, à votre insu et contre votre gré, dans le but d'en faire son bien.

La tentative de vol est définie comme le commencement de l'exécution d'un vol, interrompu pour une cause indépendante de son auteur.

Nous garantissons	Outre LES EXCLUSIONS des articles G., H. et I. du cahier Conditions Générales du présent contrat, nous ne garantissons pas
<p>Les dommages matériels consécutifs à la disparition totale du véhicule par :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>effraction mécanique</u> du véhicule caractérisée par des traces matérielles constatées par une expertise, c'est à dire cumulativement :<ul style="list-style-type: none"><li>- l'effraction de l'habitacle ou du coffre et</li><li>- le forçement de la colonne de direction et la détérioration du faisceau de démarrage ou d'un système antivol en fonctionnement ; traces matérielles qui ont permis aux auteurs de démarrer le moteur et au véhicule de se déplacer de façon autonome ;</li></ul></li><li>• <u>effraction électronique</u> du véhicule, constatée et attestée par expertise, ayant permis aux auteurs de démarrer le moteur et au véhicule de se déplacer de façon autonome ;</li><li>• <u>effraction d'un garage privatif</u>, clos et verrouillé dans lequel le véhicule est stationné ;</li><li>• <u>actes de violence</u> à l'encontre du conducteur ou du gardien.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Les vols ou tentatives de vol commis :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>par les salariés, les préposés, les associés, les dirigeants de l'entreprise, par votre conjoint (ou concubin ou pacsé), vos ascendants, vos descendants ou toutes autres personnes vivant à votre foyer, ou avec leur complicité,</b></li><li>- <b>alors que les clés se trouvent sur le contact, dans, sur ou sous le véhicule</b>, à moins que le vol ne soit commis par effraction d'un garage privatif clos et verrouillé dans lequel le véhicule est stationné ou par actes de violence caractérisés.</li></ul></li><li>• <b>Les dommages résultant de vandalisme</b> (application de l'article « GARANTIE DOMMAGES TOUS ACCIDENTS »).</li><li>• <b>Les dommages résultant d'un bris de glaces</b> (application de l'article « GARANTIE BRIS DE GLACES »).</li><li>• <b>Votre préjudice :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>lorsqu'une personne s'empare de votre véhicule en abusant de votre confiance,</b></li><li>- <b>résultant d'une escroquerie relative au paiement lors de la vente du véhicule.</b></li></ul></li><li>• <b>Les dommages résultant d'un incendie</b> (application de l'article « GARANTIE INCENDIE »).</li><li>• <b>Le vol des roues non munies d'écrous ou de boulons antivol (vous devez justifier, au moyen de la facture d'achat, que vos roues étaient munies d'écrous ou de boulons antivol),</b> sauf mention spécifique aux Conditions Particulières.</li><li>• <b>Le vol de la bâche de la remorque.</b></li></ul>
Les dommages matériels au véhicule directement liés à une tentative de vol du véhicule.	
Le vol isolé ou la détérioration suite à la tentative de vol isolée, d'un élément du véhicule.	

## CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE

Outre la déclaration de sinistre visée à l'article A. VOS OBLIGATIONS du cahier Conditions Générales du présent contrat, vous devez :

- faire la déclaration aux autorités de Police ou de Gendarmerie du vol ou de la tentative de vol attestée par récépissé de dépôt de plainte qu'elles vous délivrent (cette déclaration doit être faite dans les plus brefs délais suivant la constatation du vol),
- apporter la preuve des circonstances dûment établies du vol ou de la tentative de vol,
- nous remettre toutes les clefs du véhicule qui vous ont été remises à l'achat et celles éventuellement commandées par vos soins ultérieurement (à moins que le vol ne soit commis par effraction d'un garage privatif clos et verrouillé dans lequel le véhicule est stationné ou par actes de violence caractérisés).

**À défaut, la garantie n'est pas acquise.**

## LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT

### Véhicule volé et non retrouvé

L'offre vous est faite après un délai de 30 jours à compter de la déclaration du vol, à la condition que toutes les pièces justificatives soient en notre possession.

### Véhicule volé et retrouvé avant notre offre de règlement

Vous vous engagez à reprendre possession du véhicule et nous vous indemnisons les dommages que lui ont causés les voleurs.

### Véhicule volé et retrouvé après notre offre de règlement

Nous devenons propriétaires du véhicule retrouvé. S'il est constaté que les conditions de la garantie Vol ne sont pas remplies, vous êtes tenu de nous reverser les indemnités que nous vous avons versées. En contrepartie, vous reprenez possession du véhicule.

## B. LA GARANTIE INCENDIE

Nous garantissons	Outre LES EXCLUSIONS des articles G., H. et I. du cahier Conditions Générales du présent contrat, nous ne garantissons pas les dommages causés
Les dommages à votre véhicule en cas d'incendie par conflagration ou embrasement, de chute de la foudre, d'une explosion.  Les frais de recharge d'extincteurs ayant servi à combattre ou éviter l'incendie de votre véhicule.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Par accidents de fumeurs.</li><li>• Par un excès de chaleur sans embrasement.</li><li>• Par un incendie survenant à l'occasion d'un vol : les dispositions régissant la garantie Vol sont seules applicables.</li><li>• Aux appareils et faisceaux électriques ayant pour origine l'usure, le défaut d'entretien, un branchement ou un montage défectueux.</li></ul>

## C. LA GARANTIE BRIS DE GLACES

Nous garantissons	Outre LES EXCLUSIONS des articles G., H. et I. du cahier Conditions Générales du présent contrat, nous ne garantissons pas
Suite à un bris accidentel, le remplacement ou la réparation, dans la limite du plafond figurant aux Conditions Particulières, des glaces énumérées sur celles-ci.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les dommages causés par le bris de glaces, aux autres éléments de votre véhicule.</li><li>• Les frais de déplacement du professionnel qui effectue la prestation en dehors du centre de réparation.</li><li>• Les toits ouvrants, toits panoramiques ou lanterneaux.</li></ul>

## D. LA GARANTIE DOMMAGES TOUS ACCIDENTS

Nous garantissons	Outre LES EXCLUSIONS des articles G., H. et I. du cahier Conditions Générales du présent contrat, nous ne garantissons pas
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les dommages accidentels causés directement à votre véhicule dans les circonstances suivantes :<ul style="list-style-type: none"><li>- soit un choc avec un autre véhicule ou un corps fixe ou mobile,</li><li>- soit un versement sans collision préalable.</li></ul></li><li>• Les actes de malveillance : nous couvrons les préjudices résultant du vandalisme sur le véhicule.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les dommages résultant d'un bris de glaces (application de l'article « GARANTIE BRIS DE GLACES »).</li><li>• Les dommages résultant d'un incendie (application de l'article « GARANTIE INCENDIE »).</li><li>• Les dommages résultant d'un vol (application de l'article « GARANTIE VOL »).</li><li>• Les dommages causés aux seuls roues et pneumatiques, sauf mention spécifique aux Conditions Particulières.</li><li>• Les dommages causés aux toits ouvrants, toits panoramiques ou lanterneaux, sauf mention spécifique aux Conditions Particulières.</li></ul>

## E. LA GARANTIE ÉQUIPEMENTS HORS-SÉRIE (ACCESSOIRES)

Il s'agit des équipements conformes aux dispositions du Code de la route ne figurant pas au catalogue véhicule neuf du constructeur et constitués par les éléments d'amélioration (aspect, confort ou sécurité) fixés au véhicule y compris les peintures et inscriptions publicitaires, les attaches-remorque et les galeries de toit.

<b>Nous garantissons</b>	<b>Outre LES EXCLUSIONS des articles G., H. et I. du cahier Conditions Générales du présent contrat, nous ne garantissons pas</b>
La réparation financière consécutive à la détérioration, la destruction ou la disparition des équipements hors-série lorsque l'une des garanties Vol (dans les conditions du vol par effraction ou acte de violence), Incendie, Attentats, Forces de la Nature, Catastrophes Naturelles, Catastrophes Technologiques ou Dommages Tous Accidents est acquise et mise en jeu, en extension de celle-ci.	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Le vol des peintures et inscriptions publicitaires repositionnables.</b></li><li>• <b>Le vol et les dommages aux appareils nomades</b> (ils peuvent être pris en charge au titre des garanties Contenu Privé).</li></ul>

## LE MONTANT DE LA GARANTIE

Le règlement des dommages aux équipements hors série est limité au plafond indiqué aux Conditions Particulières.

L'estimation est basée sur :

- la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite ;
- ou, s'il est inférieur, le montant de leur réparation, vétusté déduite ;

sur présentation des justificatifs d'existence et de valeur.

## F. LA GARANTIE TRANSFORMATION ET AMÉNAGEMENTS

Il s'agit des modifications ou transformations du véhicule pour répondre à une utilisation adaptée aux besoins privés ou professionnels. Les transformations notables doivent faire l'objet d'une nouvelle réception (article R.321-16 du Code de la route).

<b>Nous garantissons</b>	<b>Outre LES EXCLUSIONS des articles G., H. et I. du cahier Conditions Générales du présent contrat, nous ne garantissons pas</b>
La réparation financière consécutive à la détérioration, la destruction ou la disparition des transformations et aménagements lorsque l'une des garanties Vol (dans les conditions du vol par effraction ou acte de violence), Incendie, Attentats, Forces de la Nature, Catastrophes Naturelles, Catastrophes Technologiques ou Dommages Tous Accidents est acquise et mise en jeu, en extension de celle-ci.	<b>Les transformations notables n'ayant pas fait l'objet d'une réception à titre isolé conformément à l'article R.321-16 du Code de la route.</b>

## LE MONTANT DE LA GARANTIE

Le règlement des dommages aux transformations et aménagements est limité au plafond indiqué aux Conditions Particulières.

L'estimation est basée sur :

- la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite ;
- ou, s'il est inférieur, le montant de leur réparation, vétusté déduite ;

sur présentation des justificatifs d'existence et de valeur.

## G. LA GARANTIE CONTENU PRIVÉ

Il s'agit des effets personnels, objets et bagages, confiés ou prêtés, à usage privé, transportés à bord du véhicule assuré ou dans le coffre de toit fixé au véhicule assuré.

Nous garantissons	Outre <b>LES EXCLUSIONS</b> des articles G., H. et I. du cahier Conditions Générales du présent contrat, nous ne garantissons pas
La réparation financière consécutive à la détérioration, la destruction ou la disparition du contenu privé transporté dans le véhicule assuré ou dans le coffre de toit fixé au véhicule assuré lorsque l'une des garanties Vol (dans les conditions du vol par effraction ou acte de violence), Incendie, Attentats, Forces de la Nature, Catastrophes Naturelles, Catastrophes Technologiques ou Dommages Tous Accidents est acquise et mise en jeu, en extension de celle-ci.	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Les bateaux à voiles et à moteur, les jets ski et les véhicules terrestres à moteur</b> (sauf les trottinettes à moteur, les fauteuils roulants électriques et les gyropodes).</li><li>• <b>Les animaux.</b></li><li>• <b>Les espèces, billets de banque, titres et valeurs, moyens de paiement, objets de collection ou d'art, bijoux, fourrures, tout objet dont la détention est illicite ainsi que tout matériel et toutes marchandises professionnelles.</b></li><li>• <b>Le contenu des caravanes et remorques.</b></li><li>• <b>Les vols commis par les salariés, les préposés, les associés, les dirigeants de l'entreprise, par votre conjoint (ou concubin ou pacsé), vos ascendants, vos descendants ou toutes autres personnes vivant à votre foyer, ou avec leur complicité.</b></li></ul>

## LE MONTANT DE LA GARANTIE

Le règlement des dommages au contenu privé est limité au plafond indiqué aux Conditions Particulières.

L'estimation est basée sur :

- la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite ;
- ou, s'il est inférieur, le montant de leur réparation, vétusté déduite ;

sur présentation des justificatifs d'existence et de valeur.

## H. LES GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

### 1. La garantie Forces de la Nature

La garantie intervient en l'absence de parution d'un arrêté de Catastrophes Naturelles dans les conditions de la garantie Catastrophes Naturelles lorsque le sinistre est provoqué :

- par la grêle, la tempête, une avalanche, un glissement de terrain ou une chute de pierre ;
- par la chute de neige de toitures d'immeubles ;
- par l'inondation.

En cas de parution d'un Arrêté de Catastrophes Naturelles durant l'instruction du dossier sinistre, votre indemnisation définitive s'effectue selon les dispositions légales et obligatoires de la garantie Catastrophes Naturelles ci-après, y compris en ce qui concerne l'application de la franchise légale.

### 2. La garantie Catastrophes Naturelles

La garantie vous est acquise dès lors que vous avez souscrit une des garanties Vol, Incendie, Bris de Glaces ou Dommages Tous Accidents et bénéficie des extensions attachées à ces garanties dommages souscrites. Elle couvre les dommages matériels directs causés au véhicule, ayant eu pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, conformément aux dispositions des articles L.125-1 et suivants du Code des assurances.

L'état de Catastrophe Naturelle doit être confirmé par un Arrêté interministériel publié au Journal Officiel de la République française qui détermine les zones et les périodes où s'est située la catastrophe, ainsi que la nature des dommages résultant de celle-ci.

### 3. La garantie Attentats

La garantie vous est acquise dès lors que vous avez souscrit une des garanties Vol, Incendie, Bris de Glaces ou Dommages Tous Accidents et bénéficie des extensions attachées à ces garanties dommages souscrites.

Elle s'applique uniquement sur le territoire national. Elle couvre les dommages matériels directs causés au véhicule par un attentat ou un acte de terrorisme (article L.126-2 du Code des assurances).

#### **4. La garantie Catastrophes Technologiques**

La garantie vous est acquise dès lors que vous avez souscrit une des garanties Vol, Incendie, Bris de Glaces ou Dommages Tous Accidents et bénéficie des extensions attachées à ces garanties dommages souscrites.

Elle a pour objet de couvrir la réparation des dommages matériels à votre véhicule résultant de l'état de catastrophes technologiques conformément aux dispositions des articles L.128-1 et suivants du Code des assurances.

Lorsque la garantie Catastrophes Technologiques est mise en jeu, aucune franchise n'est appliquée.



# PROTECTION JURIDIQUE AUTOMOBILE

Annexe réf.A15.PART/03-09/17

La gestion de cette garantie est confiée au service Protection Juridique.

**Assuré :** le souscripteur du contrat Automobile ainsi que toute personne désignée aux Conditions Particulières en qualité de conducteur principal ou secondaire du véhicule assuré.

**Tiers :** les tiers sont les personnes physiques ou morales étrangères au présent contrat.

## A. OBJET DE LA GARANTIE

- Nous mettons à votre disposition un service de renseignements téléphoniques pour toute information juridique que vous souhaitez obtenir sur vos droits dans le domaine de l'automobile :

### L'assistance juridique au quotidien

du lundi au vendredi de 8 h à 18 h 45  
le samedi de 8 h 30 à 12 h 30



**Juridictel**   
ASSISTANCE JURIDIQUE  
Tél 03 88 14 07 00

- En cas de litige vous opposant à un tiers relatif à l'achat, la location, l'entretien ou la vente (datant de moins de six mois) du véhicule assuré, nous assurons la défense de vos intérêts, que nous ayons à les faire valoir ou à les protéger, par voie amiable ou par voie judiciaire. Dans ce dernier cas, nous prenons en charge les honoraires d'avocat et frais nécessaires au règlement du litige, dans les limites prévues aux articles C. D. et G.
- Nous assurons également votre défense en qualité d'auteur d'une infraction non intentionnelle, que vous êtes en mesure de contester, **sauf en cas de conduite en état d'ivresse ou sous l'emprise de stupéfiants, de défaut de permis ou de délit de fuite au volant du véhicule assuré.**
- Notre garantie est étendue aux litiges vous opposant à un fournisseur d'abonnement de transport en commun terrestre ou de location de bicyclette. Cette garantie se limitera cependant à l'intervention amiable du service pour les litiges concernant la vie de l'abonnement.

## B. OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ EN CAS DE LITIGE

- Vous devez nous déclarer les litiges dans les meilleurs délais à partir du moment où vous en avez connaissance et par écrit, et nous transmettre les éléments prouvant la réalité du litige et du préjudice à l'adresse suivante :

**Service Sinistres Protection Juridique Automobile, 63 chemin Antoine Pardon 69814 Tassin Cedex**

**Si le retard dans la déclaration nous a causé un préjudice, vous perdez le bénéfice des garanties, sous réserve de l'application, le cas échéant, des dispositions de droit local pour les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle.**

- Vous ne devez pas prendre l'initiative d'engager une action, saisir un conseil ou diligenter toute mesure d'instruction sans avoir, au préalable, recueilli notre accord.
- Vous devez nous communiquer ou communiquer à votre conseil, sur ses instructions ou à la demande de celui-ci, tous renseignements ou justificatifs nécessaires à la représentation de vos intérêts. Nous ne répondons pas du retard qui lui serait imputable dans cette communication.
- Si, en cours de procédure, une transaction est envisagée, celle-ci doit préserver nos droits à subrogation.

**Si vous avez pris l'initiative d'engager une action, de saisir votre conseil ou de diligenter toute mesure d'instruction, les actes réalisés sans notre accord préalable ne seront pas pris en charge, sauf en cas d'urgence dûment justifiée.**

## C. FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

### 1. Les différentes étapes de notre intervention

- **L'information** sur la nature de vos droits et obligations.
- **L'intervention amiable :** si une solution amiable est envisageable, notre service vous assiste et vous représente afin de régler rapidement votre litige. Toutefois, si la partie adverse est assistée ou représentée par un avocat, nous prendrons en charge les honoraires de votre avocat conformément au plafond de prise en charge prévu à l'article « PLAFONDS DE PRISE EN CHARGE ».
- **L'intervention judiciaire :** si cette démarche n'aboutit pas et qu'il y a opportunité à poursuivre, nous vous inviterons à engager la procédure appropriée selon les conditions énoncées ci-dessous. Pour les litiges d'une valeur initiale inférieure à **350 €** nous limiterons notre intervention à la recherche d'une solution amiable.

## 2. Choix de l'avocat

Si pour régler un différend, une juridiction doit être saisie, **vous avez le libre choix de votre avocat**. Si vous le souhaitez, vous pouvez nous demander par écrit de vous proposer l'un de nos correspondants. En tout état de cause sont pris en charge les honoraires d'un seul avocat par procédure.

## 3. Conduite de la procédure

Vous et votre avocat avez la direction du procès.

## 4. Analyse de l'opportunité

Lorsque vous exigez d'engager ou de soutenir un procès ou d'exercer les voies de recours contre une décision judiciaire et que nous estimons que ces procédures sont dépourvues de chances de succès ou inopportunes, vous pouvez soit exercer vous-même et à vos frais l'action en question, soit soumettre le différend pour avis à un arbitre choisi d'un commun accord. En cas de désaccord sur la désignation de cet arbitre, celui-ci est nommé par décision du Président du Tribunal de Grande Instance de votre domicile, statuant en référé. Les frais exposés pour la mise en œuvre de l'arbitrage sont à notre charge, sauf décision contraire du Président du Tribunal de Grande Instance. Si vous exercez vous-même l'action judiciaire contestée et obtenez un résultat plus favorable que celui proposé par l'arbitre ou nous-mêmes, nous vous rembourserons, sur justificatifs, dans la limite du plafond de prise en charge, les frais que vous aurez exposés et dont le montant n'aura pas été mis à la charge de votre contradicteur.

## 5. Conflit d'intérêt

En cas de survenance d'un conflit d'intérêt entre nous, **vous avez la liberté de choisir un avocat** ou, si vous préférez, une personne qualifiée pour vous assister.

## D. L'ÉTENDUE DE LA PRISE EN CHARGE

Montants pris en charge	Montants non pris en charge
<p>Nous rembourserons les frais, émoluments et honoraires de l'avocat que vous aurez choisi dans la limite du plafond fixé à l'article « PLAFONDS DE PRISE EN CHARGE ».</p> <p>Si le total des frais, honoraires et émoluments de l'avocat est supérieur au plafond fixé à l'article « PLAFONDS DE PRISE EN CHARGE », l'excédent restera à votre charge.</p> <p>Sont pris en charge, outre les frais, émoluments, et honoraires d'avocat, les frais d'expertise judiciaire (<b>dans la limite de 3 000 € TTC</b>) ainsi que les frais de justice dont l'avance serait demandée à l'assuré.</p> <p>Sont également pris en charge les frais et honoraires des experts que nous avons mandatés (<b>dans la limite de 350 € TTC</b>).</p> <p>Notre intervention s'arrête cependant à la constatation sans équivoque de l'insolvabilité du débiteur.</p> <p>En tout état de cause, le montant maximum cumulé qui peut être pris en charge pour un même litige, toutes procédures confondues, est fixé à <b>30 000 € TTC</b>.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Les frais engagés à votre initiative pour l'obtention de constats d'huissiers ou d'expertises amiables, ou de toutes autres pièces justificatives à titre de preuves nécessaires à la gestion du dossier et la rédaction d'actes.</b></li><li>• <b>Les amendes civiles ou pénales et les consignations destinées à en garantir le paiement.</b></li><li>• <b>Les sommes mises à votre charge en vertu d'une décision de justice ou d'une transaction au titre du principal et de ses accessoires.</b></li><li>• <b>Les frais et dépens, notamment ceux avancés par le contradicteur et mis à votre charge par une décision de justice (articles 695 et 700 du CPC, 475-1 du CPP...).</b></li><li>• <b>Les honoraires de résultat, c'est-à-dire ceux calculés en fonction du résultat obtenu, quel que soit le mandataire.</b></li><li>• <b>Les droits proportionnels sollicités par un huissier de justice auprès de l'assuré créancier en vertu de l'arrêté du 26 février 2016 fixant les tarifs réglementés des huissiers de justice.</b></li><li>• <b>Si votre avocat doit plaider devant un tribunal où il n'est pas habilité à postuler, les frais de déplacement et les vacations correspondantes et les émoluments du postulant.</b></li><li>• <b>Les actes réalisés sans notre accord préalable.</b></li><li>• <b>L'exécution des décisions de justice à l'étranger.</b></li><li>• <b>Les procédures engagées devant une juridiction internationale.</b></li></ul>

## E. LES EXCLUSIONS

Nous ne garantissons pas les litiges résultant
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>D'une infraction ou de l'existence d'un préjudice qui est connu de vous avant la date d'effet du contrat.</b></li><li>• <b>D'une rixe, de faits intentionnels ou de tromperies qui vous sont imputables, tels que notamment la conduite sous l'empire d'un état alcoolique ou sous l'emprise de stupéfiant et de toute infraction assimilée (refus de se soumettre aux vérifications de l'état alcoolique, etc), le délit de fuite, le refus d'obtempérer, le défaut d'assurance ou de permis de conduire.</b></li></ul>

## Nous ne garantissons pas les litiges résultant

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

## F. LA SUBROGATION

Nous sommes subrogés dans les conditions prévues à l'article L.121-12 du Code des assurances dans les droits et actions que vous possédez contre les tiers en remboursement des frais et honoraires, y compris les frais d'expertise et les frais irrépétibles, que nous avons pris en charge. Toutefois, vous êtes remboursé en priorité à raison des sommes que nous n'avons pas prises en charge et que vous avez acquittées respectivement au titre des dépens et des frais irrépétibles sous réserve de la justification de leur paiement.

## G. PLAFONDS DE PRISE EN CHARGE

Montants TTC

### PHASE AMIABLE (après notre accord préalable)

Consultation d'avocat (quel que soit le montant en litige).....	120 € <sup>2</sup>
Recours amiable (y compris procédure participative) par avocat :	
• infructueux ou si le montant initial en litige est inférieur à 1 000 € .....	230 € <sup>4</sup>
• ayant abouti à la résolution du litige si le montant initial en litige est supérieur ou égal à 1 000 €.....	400 € <sup>4</sup>

### ASSISTANCE EN PHASE JUDICIAIRE

Assistance à expertise ou à mesure d'instruction.....	350 € <sup>1</sup>
Transaction définitive ayant abouti .....	900 € <sup>5</sup>
Conciliation - médiation (mettant fin à la procédure et constatée par un juge) :	
• Pénal.....	430 € <sup>2</sup>
• Autres.....	350 € <sup>2</sup>
Ordonnance quelle que soit la juridiction (requête, référé).....	580 € <sup>2</sup>

### PREMIÈRE INSTANCE (y compris conciliation/médiation n'ayant pas abouti)

Juge de proximité :	
• au civil.....	720 € <sup>2</sup>
• au pénal .....	520 € <sup>2</sup>
Tribunal d'Instance.....	960 € <sup>2</sup>
Tribunal de Grande Instance ou Administratif .....	2 140 € <sup>2</sup>
Tribunal de Police, assistance à victime dans le cadre de la procédure de CRPC.....	520 € <sup>3</sup>
Tribunal correctionnel .....	730 € <sup>3</sup>
Autres juridictions non visées ci-dessus.....	1 060 € <sup>2</sup>

### APPEL

Portant sur une ordonnance, requête devant 1 <sup>er</sup> Président.....	640 € <sup>2</sup>
En matière de police .....	860 € <sup>2</sup>
En matière correctionnelle .....	1 450 € <sup>2</sup>
Autres.....	2 140 € <sup>2</sup>

### HAUTES JURIDICTIONS

Cour de Cassation ou Conseil d'État .....	2 580 € <sup>2</sup>
---	----------------------

### FRAIS D'EXPERTISE

Expertise amiable.....	350 € <sup>2</sup>
Expertise judiciaire .....	3 000 € <sup>2</sup>

<sup>1/</sup> Par intervention, sachant que le maximum pris en charge en matière d'assistance est de 1 050 € quel que soit le nombre d'interventions.

<sup>2/</sup> Par litige.

<sup>3/</sup> Par jugement avec un maximum de 1 040 € en matière de police et de 1 460 € en matière correctionnelle quel que soit le nombre de jugements.

<sup>4/</sup> Montant forfaitaire par litige couvrant l'ensemble des démarches effectuées par l'avocat.

<sup>5/</sup> Montant non cumulable avec les honoraires de procédure.

**Juridictions étrangères** : lorsque le litige est porté devant une juridiction étrangère, le plafond applicable est celui de la juridiction française équivalente. À défaut, celui de la juridiction non visée expressément par niveau d'instance.

Lorsque le souscripteur bénéficie d'une Protection Juridique Générale aux ACM, les dispositions les plus favorables des deux contrats seront appliquées, l'assuré ne pouvant toutefois se prévaloir d'un cumul des plafonds de prise en charge.

## DÉFINITIONS

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

**ÉMOLUMENTS.** Rémunération des actes effectués par les Officiers Ministériels (huissiers).

**FAIT GÉNÉRATEUR.** Événement à l'origine du litige et qui provoque soit votre réclamation auprès du tiers, soit la réclamation du tiers à votre encontre.

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

**LITIGE. Au plan civil** = toute réclamation garantie, amiable ou judiciaire, faite par ou contre l'assuré suite à un différend dont le caractère conflictuel n'était pas connu de lui avant l'octroi des présentes prestations. **Au plan pénal** = toute infraction garantie commise en période de validité du contrat dès lors qu'elle a engendré des poursuites pénales.

# ASSISTANCE 50 AUTO

Assistance réf.A15/02.4R.A-10/18

Pour tout besoin d'assistance

- Appelez  **MONDIAL ASSISTANCE** ☎ **02 43 80 20 80** (numéro non surtaxé)  
24 h/24 et 7 j/7

*(sauf mention contraire dans le corps de la convention)*

- Veuillez indiquer :
  - les nom, prénom et adresse exacte du Bénéficiaire,
  - le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint.

## SOMMAIRE

<b>A. ÉVÉNEMENTS GARANTIS</b> .....	<b>2</b>
<b>B. VALIDITÉ DE LA CONVENTION</b> .....	<b>2</b>
<b>C. DÉFINITIONS CONTRACTUELLES</b> .....	<b>2</b>
<b>D. ASSISTANCE ROUTIÈRE (AU VÉHICULE ET À SES PASSAGERS) EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DANS TOUS LES PAYS DONT LES LETTRES DISTINCTIVES NE SONT PAS RAYÉES SUR LA CARTE VERTE</b> .....	<b>4</b>
<b>E. ASSISTANCE AUX PERSONNES (AVEC OU SANS VÉHICULE) EN FRANCE MÉTROPOLITAINE À PLUS DE 50 KM DU DOMICILE ET DANS LE MONDE ENTIER</b> .....	<b>10</b>
<b>F. DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b> .....	<b>14</b>
<b>G. EXCLUSIONS GÉNÉRALES</b> .....	<b>16</b>
<b>H. MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS</b> .....	<b>16</b>
<b>I. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL</b> .....	<b>16</b>
<b>J. AUTORITÉ DE CONTRÔLE</b> .....	<b>18</b>
<b>K. LOI APPLICABLE - LANGUE UTILISÉE</b> .....	<b>18</b>

## A. ÉVÉNEMENTS GARANTIS

Les conditions de délivrance des prestations de la présente convention, ci-après la « Convention », varient selon les prestations, ci-après la(les) « Prestation(s) ».

### Assistance aux véhicules

Les Prestations décrites à l'article D. « ASSISTANCE ROUTIÈRE » sont délivrées en cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :

- accident de la circulation,
- agression à bord ou en dehors du Véhicule,
- crevaison,
- erreur de carburant,
- incendie,
- mise à la fourrière,
- panne,
- perte, vol, casse ou enfermement dans le Véhicule, des clés ou des cartes de démarrage,
- retrait de permis,
- tentative de vol ou vandalisme,
- vol (le véhicule ayant été retrouvé).

### Assistance aux personnes

Les Prestations décrites à l'article E. « L'ASSISTANCE AUX PERSONNES » sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement avec ou sans le Véhicule, d'un des événements suivants :

- accident corporel,
- maladie,
- décès.

## B. VALIDITÉ DE LA CONVENTION

### Validité territoriale

Les assistances sont accordées :

- **pour les Véhicules :**

- en France métropolitaine : à plus de 50 km du Domicile en cas de Panne et sans franchise kilométrique pour les autres événements garantis,
- et pour tout déplacement d'une durée de **90 jours consécutifs maximum** dans tous les pays dont les lettres distinctives ne sont pas rayées sur la carte verte d'assurance, **à l'exception des Pays non couverts.**

- **pour les personnes :** en France métropolitaine, à plus de 50 km du Domicile et pour des déplacements d'une durée de **90 jours consécutifs maximum** dans le monde entier, **à l'exception des Pays non couverts.**

Pays non couverts
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Corée du Nord.</b></li></ul> <p><b>La liste mise à jour des pays exclus est disponible sur le site de Mondial Assistance à l'adresse suivante :</b> <b><a href="http://www.mondial-assistance.fr/pays-exclus">www.mondial-assistance.fr/pays-exclus</a></b></p>



### Durée de validité

Les Prestations sont valables pendant une année, à partir de la date d'effet du contrat d'assurance automobile, dont elles suivent le sort dans tous ses effets (suspension, résiliation...), et pendant la durée de l'accord liant l'Assureur nommé aux Conditions Générales et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations ; étant entendu que pour les contrats d'assurance automobile en cours, les prestations d'assistance sont acquises jusqu'à leur date d'échéance principale.

## C. DÉFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la Convention, les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante.

**ABANDON.** Cession, gratuite ou non du Véhicule à l'état d'Épave aux autorités administratives de l'état où stationne le Véhicule.

**ACCESSOIRES.** Pièces d'enjolivement ou d'équipement, notamment les enjoliveurs, phares antibrouillard et longue-portée, kits de carrosserie, appareils de diffusion sonore (notamment autoradio).

### ACCIDENT.

Pour les personnes :

- toute lésion corporelle provenant de l'action violente, non intentionnelle, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure,
- les intoxications alimentaires sont assimilées à des Accidents.

Pour les véhicules :

- tout dommage provenant d'un événement soudain, imprévu et involontaire,
- toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'Accident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer des réparations nécessaires.

**ASSISTEUR (L').** AWP France SAS, 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen, ci-après dénommée sous la marque commerciale « Mondial Assistance » à qui a été confiée la mise en oeuvre des Prestations assurées par Fragonard Assurances. Dans le cadre de l'option Assistance Tracking, le terme « l'Assisteur » désigne AWP France SAS et ses prestataires de services.

L'Assureur se réserve toutefois la possibilité de substituer à AWP France SAS tout autre organisme de même nature, susceptible de répondre, dans les mêmes conditions, aux Prestations contenues dans la Convention.

### **BÉNÉFICIAIRES.**

Pour les prestations de l'Assistance Routière :

- toute personne domiciliée en France métropolitaine ayant pris place à titre gratuit dans le Véhicule assuré avec l'autorisation du souscripteur, dans la limite du nombre de places prévues dans le certificat d'immatriculation.

Pour les prestations de l'Assistance aux Personnes :

- le ou les conducteurs résidant en France métropolitaine, autorisé(s) aux Conditions Particulières du contrat d'assurance automobile auprès de l'Assureur,
- le conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du Bénéficiaire,
- leurs ascendants vivant habituellement sous leur toit,
- leurs descendants fiscalement à charge.

**Les personnes, transportées à titre onéreux dans le cadre d'une activité commerciale, ne sont pas considérées comme Bénéficiaires.**

**CHAUFFEUR.** Prestataire de l'Assisteur ayant pour mission de réacheminer le Véhicule.

**L'envoi d'un Chauffeur n'est possible que si le Véhicule est en parfait état de marche, répond aux législations nationales et internationales applicables et est en conformité avec les normes du contrôle technique obligatoire.**

**CREVAISON.** Tout échappement d'air (dégonflement) d'un pneumatique rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet de provoquer l'Immobilisation du Véhicule sur le lieu d'événement.

**DOMICILE.** Le lieu de résidence du Bénéficiaire situé en France métropolitaine et mentionné au contrat d'assurance.

### **ÉPAVE.**

- Véhicule économiquement irréparable : le coût de réparation établi par devis ou expertise est supérieur à la Valeur Vénale.
- Véhicule techniquement irréparable : les pièces de rechanges ne sont plus disponibles auprès du constructeur.

**ÉTRANGER.** Sous réserve des conditions de validité territoriale précisée à l'article B. « VALIDITÉ DE LA CONVENTION »,

- pour les véhicules : tout pays indiqué sur la carte verte,
- pour les personnes : tout pays,

**à l'exception de la France métropolitaine.**

**FRAIS FUNÉRAIRES.** Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et du cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport de corps et conformes aux réglementations locales et internationales applicables sur le lieu du décès et le lieu des obsèques.

**Sont exclus les frais d'habillement, d'embaumement, de cérémonie, d'inhumation et de crémation.**

**HÉBERGEMENT.** Frais d'hôtel (y compris petit-déjeuner), **hors frais de restauration, de boisson et de pourboires.**

**IMMOBILISATION DU VÉHICULE - VÉHICULE IMMOBILISÉ.** Tout événement garanti rendant techniquement impossible l'utilisation du Véhicule ou empêchant son utilisation dans les conditions prévues par le Code de la route, ou par le manuel de conduite et d'entretien, fourni par le constructeur automobile. Cette défaillance aura pour effet de **nécessiter obligatoirement** un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié pour y effectuer les réparations requises.

**MALADIE.** Altération de l'état de santé constatée médicalement.

**PANNE.** Arrêt ou absence de fonctionnement d'un ou de plusieurs organes du Véhicule dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien ou une défaillance mécanique connue au moment du départ.

**PASSAGER.** Toute personne domiciliée en France métropolitaine ayant pris place **à titre gratuit** dans le Véhicule lors de la survenance d'un événement garanti.

**Le nombre de Passagers ayant la qualité de Bénéficiaire est limité au nombre de places indiquées sur la carte grise du Véhicule.**

**Sont exclus les auto-stoppeurs.**

**PRESTATAIRE.** Prestataire de services professionnel référencé par l'Assisteur.

**TRANSPORT.** Tout déplacement contractuel organisé par l'Assisteur en :

- train 1<sup>re</sup> classe,
- avion en classe économique,
- véhicule de location (en France métropolitaine uniquement),
- bateau,
- taxi.

Un taxi de liaison pourra permettre le transfert des Bénéficiaires entre et vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport, le garage où se trouve le Véhicule, le Domicile ou lieu de séjour. Si la Prestation est suivie de **TAXI**, le taxi de liaison sera pris en charge par l'Assisteur.

**Le choix du Transport utilisé incombe à l'Assisteur.**

**VALEUR VÉNALE.** Valeur du Véhicule définie par « l'Argus de l'automobile ». Elle prend en compte la date de première mise en circulation du Véhicule, son kilométrage, ainsi que les frais de préparation et de transport figurant sur la facture d'achat du Véhicule après déduction des éventuelles remises obtenues.

#### **VÉHICULE.**

- Le Véhicule de tourisme ou véhicule utilitaire garanti au contrat d'assurance automobile y compris les taxis, les auto-écoles, les ambulances, les VSL, les VTC et les corbillards d'un poids total en charge inférieur ou égal à 3 500 kg,
  - ainsi que la caravane ou la remorque\* tractée par le Véhicule,
- immatriculés en France métropolitaine.

**\* Concernant les remorques spécialement aménagées pour le transport des bateaux, de motos, de voitures ou d'animaux : l'Assisteur remboursera au Bénéficiaire les dépenses engagées, sur présentation de la facture originale des prestations contractuelles, dans la limite des plafonds financiers indiqués dans les tableaux « PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».**

**Les Véhicules utilisés même à titre occasionnel pour le transport onéreux de voyageurs ou de marchandises ne bénéficient pas des prestations liées aux Passagers transportés, à l'exception du conducteur.**

**VÉHICULE DE LOCATION.** Véhicule mis à disposition par l'Assisteur, à retirer et à restituer dans les agences indiquées par l'Assisteur. La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales.

#### **VÉHICULE DE REMPLACEMENT.**

- Pour les particuliers : véhicule de tourisme de catégorie B maximum,
- pour les professionnels : véhicule de catégorie B si le Véhicule assuré est un véhicule de tourisme, ou véhicule utilitaire (maximum 20 m<sup>3</sup>) pour les autres types de Véhicules assurés.

Le Véhicule de remplacement mis à disposition du Bénéficiaire pendant l'Immobilisation de son Véhicule est retiré et restitué dans la même agence.

La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales.

**TENTATIVE DE VOL / VANDALISME.** Toute effraction ou dégradation du Véhicule ayant pour effet d'empêcher une conduite dite « sécurisée » ou d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'événement et de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié, pour y effectuer les réparations requises.

**VOL.** Soustraction frauduleuse du Véhicule, avec ou sans effraction, avec ou sans agression, à l'insu du Bénéficiaire assuré.

Une déclaration de vol dans les 48 heures à compter du jour où il en a eu connaissance doit être faite par le Bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes.

## **D. ASSISTANCE ROUTIÈRE (AU VÉHICULE ET À SES PASSAGERS) EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DANS TOUS LES PAYS DONT LES LETTRES DISTINCTIVES NE SONT PAS RAYÉES SUR LA CARTE VERTE**

**Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans les tableaux « PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » ci-dessous.**

**Les éventuelles précisions sur ces prestations figurent à la suite des tableaux.**

L'Assisteur se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit aux Prestations.

Les Prestations suivies de **TAXI** pourront être complétées d'un taxi de liaison

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>ASSISTANCE ROUTIÈRE</b>		
<b>VÉHICULE IMMOBILISÉ À LA SUITE D'UNE PANNE, D'UN ACCIDENT, D'UN INCENDIE, D'UNE TENTATIVE DE VOL OU DE VANDALISME</b>		
<b>Dépannage sur place ou remorquage</b> (y compris lavage et grutage) du Véhicule immobilisé ou retrouvé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>160 € TTC</b> maximum en journée.</li> <li>• <b>250 € TTC</b> maximum nuit/jour férié/week-end/autoroute ou si le Véhicule tracte une remorque/caravane.</li> </ul>	Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'événement garanti. Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes conditions et limites.
<b>Envoi de pièces détachées à l'étranger</b> par le moyen de transport régulier le plus rapide  (page 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de recherche, de contrôle, d'emballage et de transport et</li> <li>• Billet de train A/R pour se rendre à l'aéroport douanier le plus proche pour retirer les pièces.</li> </ul>	Pièces nécessaires à la réparation non trouvables sur place et disponibles chez le distributeur de la marque. <b>Les droits de douane restent à la charge du Bénéficiaire.</b>
<b>Hébergement</b> des Bénéficiaires se déplaçant avec le Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>80 € TTC</b> maximum par personne et par nuit, dans la limite de <b>240 € TTC</b> par personne.</li> <li>• Caravane tractée rendue inhabitable suite à Accident à l'Étranger : <b>80 € TTC</b> maximum par personne et par nuit, dans la limite de <b>240 € TTC</b> par personne.</li> </ul> <b>TAXI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps de réparation prévu par le constructeur est inférieur à 2 heures et entraîne l'Immobilisation du Véhicule la nuit (à partir de 18 heures) ou le week-end.</li> <li>• Temps de réparation prévu par le constructeur est supérieur à 2 heures et le Véhicule n'est pas réparable dans la journée.</li> </ul>
<b>Retour au Domicile ou poursuite du voyage</b> des Bénéficiaires  (page 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple, ou</li> <li>• En France métropolitaine, pour la mise à disposition d'un véhicule de location d'habitabilité suffisante : particuliers → <b>350 € TTC</b> maximum, professionnels → <b>600 € TTC</b> maximum.</li> </ul> <b>TAXI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En France métropolitaine : Véhicule immobilisé plus de 48 heures ou nécessitant plus de 4 heures de temps de réparation.</li> <li>• À l'Étranger : Véhicule immobilisé plus de 5 jours ou nécessitant plus de 8 heures de temps de réparation.</li> </ul>
<b>Récupération du Véhicule réparé</b> en France métropolitaine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple au départ du Domicile, <b>TAXI</b></li> <li>ou</li> <li>• Envoi d'un Chauffeur.</li> </ul>	Prise en charge du Transport limitée à un seul Bénéficiaire. Véhicule immobilisé plus de 48 heures ou nécessitant plus de 4 heures de temps de réparation. <b>Les frais de péages et de carburant, frais d'Hébergement et de restauration restent à la charge du Bénéficiaire.</b>
<b>Récupération du Véhicule réparé à l'Étranger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport aller-simple au départ du Domicile, <b>TAXI</b></li> <li>ou</li> <li>• Envoi d'un Chauffeur.</li> </ul>	Prise en charge du Transport limitée à un seul Bénéficiaire. Véhicule immobilisé plus de 5 jours ou nécessitant plus de 8 heures de temps de réparation. <b>Frais de péages et de carburant, frais d'Hébergement et de restauration restent à la charge du Bénéficiaire.</b>
<b>Rapatriement ou Abandon du Véhicule à l'Étranger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapatriement : frais réels jusqu'au garage proche du Domicile.</li> <li>• Frais d'abandon du Véhicule Épave : frais réels.</li> <li>• Frais de gardiennage pendant <b>30 jours</b> maximum.</li> </ul>	Véhicule immobilisé plus de 5 jours ou nécessitant plus de 8 heures de temps de réparation. <b>Les frais de sortie du territoire du Véhicule sont également pris en charge si l'Épave ne peut rester dans le pays du lieu d'événement garanti.</b>

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>Remorquage ou Rapatriement</b> de la caravane ou de la remorque  (page 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remorquage : <b>160 € TTC</b> maximum en journée et <b>250 € TTC</b> maximum nuit/ jour férié/week-end/autoroute.</li> <li>Rapatriement : frais réels.</li> </ul>	Le Véhicule tracteur assuré est inutilisable ou irréparable ou rapatrié. <b>Les frais de parking et de gardiennage de la remorque ou de la caravane restent à la charge du Bénéficiaire.</b>
<b>VÉHICULE VOLÉ</b>		
<b>Retour au Domicile ou poursuite du voyage</b> des Bénéficiaires  (page 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transport aller-simple ou</li> <li>En France métropolitaine pour la mise à disposition d'un d'un véhicule de location d'habitabilité suffisante : particuliers → <b>350 € TTC</b> maximum, professionnels → <b>600 € TTC</b> maximum.</li> </ul> <b>TAXI</b>	Si le Véhicule assuré n'est pas retrouvé dans les 48 heures suivant la déclaration du Vol (dans l'heure suivant le Vol en cas de souscription de l'option Assistance Tracking).
<b>Hébergement des Bénéficiaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>80 € TTC</b> maximum par personne et par nuit dans la limite de <b>240 € TTC</b> par personne ou <b>640 € TTC</b> si l'option assistance Tracking est souscrite.</li> </ul> <b>TAXI</b>	Pour permettre d'attendre que le Véhicule soit retrouvé.
<b>Remorquage ou Rapatriement</b> de la caravane ou de la remorque  (page 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remorquage : <b>160 € TTC</b> maximum en journée et <b>250 € TTC</b> maximum nuit/ jour férié/week-end/autoroute</li> <li>Rapatriement : frais réels.</li> </ul>	Si le Véhicule tracteur assuré n'est pas retrouvé dans les 48 heures suivant la déclaration du Vol.
<b>Remorquage du véhicule retrouvé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>160 € TTC</b> maximum en journée</li> <li><b>250 € TTC</b> maximum nuit/jour férié/ week-end/autoroute ou si le véhicule tracte une remorque ou une caravane.</li> </ul>	
<b>Retour ou rapatriement</b> du Véhicule retrouvé	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Véhicule retrouvé en France métropolitaine</u> : au choix : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport aller-simple, <b>TAXI</b></li> <li>- envoi d'un Chauffeur,</li> <li>- participation aux frais de déplacement dans la limite du prix du billet de Transport.</li> </ul> </li> <li><u>Véhicule retrouvé à l'Étranger</u> : au choix : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport aller-simple, <b>TAXI</b></li> <li>- envoi d'un Chauffeur,</li> <li>- participation aux frais de déplacement dans la limite du prix du billet de Transport,</li> <li>- rapatriement dans un garage à proximité du Domicile si Véhicule immobilisé plus de 5 jours ou nécessitant plus de 8 heures de temps de réparation.</li> </ul> </li> </ul>	Prise en charge du Transport limitée à un seul Bénéficiaire.  Pour la prestation « Envoi d'un Chauffeur » : les frais de carburant et de péage restent à la charge du Bénéficiaire.
<b>Mobilité immédiate</b>	Taxi <b>100 € TTC</b> maximum par événement.	
<b>OPTION ASSISTANCE TRACKING</b>		
<b>Recherche</b> du Véhicule (page 9)	Coût de l'intervention organisée par l'Assisteur.	Le Vol du Véhicule doit être déclaré aux autorités compétentes.
<b>Mobilité immédiate</b>	Taxi <b>100 € TTC</b> maximum par événement	Le Vol du Véhicule doit être déclaré aux autorités compétentes.

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>Accompagnement psychologique</b> suite à Vol avec violence  (page 9)	<b>3 entretiens maximum</b> par téléphone <b>ou remboursement de 12 séances</b> maximum de consultation en cabinet à concurrence de <b>80 € TTC</b> maximum par consultation.	La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de Sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.
<b>AGRESSION OU CAR-JACKING ENTRAÎNANT LE VOL DES CLÉS, DE LA CARTE DE DÉMARRAGE DU VÉHICULE</b>		
<b>Retour ou rapatriement</b> du Bénéficiaire	Organisation du Transport.	<b>La prestation sera refacturée au Bénéficiaire</b> après son retour au Domicile.
<b>VÉHICULE DE REMPLACEMENT EN CAS D'IMMOBILISATION OU DE VOL DU VÉHICULE</b>		
<b>Véhicule de remplacement</b> , en cas d'Accident, tentative de Vol, Vandalisme, Incendie, ou Vol, survenu en <b>France métropolitaine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 jours en cas d'Accident, de tentative de vol, Vandalisme, Incendie<sup>(1)</sup>,</li> <li>• 8 jours en cas de Vol<sup>(2)</sup>.</li> </ul> <p>(1) Si la garantie « valeur à neuf » est mise en œuvre : durée portée à 30 jours.</p> <p>(2) Si la garantie « valeur à neuf » est mise en œuvre ou option « Tracking » souscrite : durée portée à 30 jours.</p> <p style="text-align: center;"><b>TAXI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il s'agit de durées maximum et de nombre de jours consécutifs.</li> <li>• La durée du prêt ne doit pas dépasser la durée d'Immobilisation du Véhicule.</li> <li>• En cas de Vol, le prêt prend fin dès que le Véhicule retrouvé est restitué par les forces de l'ordre à son propriétaire et au plus tard, dans les 24 heures suivant la mise à disposition du Véhicule retrouvé.</li> <li>• Si l'Assisteur ne parvient pas à trouver de véhicule équivalent, sur présentation de la facture originale acquittée, il remboursera les frais de location dans la limite du nombre de jours de prêt prévu, plafonné à : particuliers → <b>50 € TTC</b> par jour, professionnels → <b>200 € TTC</b> par jour.</li> </ul>
<b>Véhicule de remplacement</b> , en cas d'Accident, tentative de vol, Vandalisme, Incendie, ou Vol, survenu <b>à l'Étranger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas d'Accident, tentative de vol, Vandalisme et Incendie : frais de location engagés à l'Étranger en remboursement à concurrence de : <b>particuliers → 250 € TTC maximum, professionnels → 1 000 € TTC.</b> Puis une fois de retour en France métropolitaine, un complément de 3 jours<sup>(1)</sup>,</li> <li>• En cas de Vol : frais de location engagés à l'Étranger en remboursement à concurrence de : <b>particuliers → 150 € TTC maximum, professionnels → 600 € TTC.</b> Puis une fois de retour en France métropolitaine, un complément de 27 jours si la garantie « valeur à neuf » est mise en oeuvre ou option « Tracking » souscrite.</li> </ul> <p>(1) Si la garantie « valeur à neuf » est mise en oeuvre : durée portée à 25 jours.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il s'agit de durées maximum et de nombre de jours consécutifs.</li> <li>• La durée du prêt ne doit pas dépasser la durée d'Immobilisation du Véhicule.</li> <li>• En cas de Vol, le prêt prend fin dès que le Véhicule retrouvé est restitué par les forces de l'ordre à son propriétaire et au plus tard, dans les 24 heures suivant la mise à disposition du Véhicule retrouvé.</li> <li>• Si l'Assisteur ne parvient pas à trouver de véhicule équivalent, sur présentation de la facture originale acquittée, il remboursera les frais de location dans la limite du nombre de jours de prêt prévu, plafonné à : particuliers → <b>50 € TTC</b> par jour, professionnels → <b>200 € TTC</b> par jour.</li> </ul>
<b>CREVAISON</b>		
<b>Dépannage sur place ou remorquage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>160 € TTC</b> maximum en journée.</li> <li>• <b>250 € TTC</b> maximum nuit/jour férié/Week-end/autoroute ou si le Véhicule tracte une remorque/caravane.</li> </ul>	Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'événement garanti.

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>Mobilité immédiate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taxi <b>100 € TTC</b> maximum,</li> <li>ou</li> <li>Véhicule de remplacement : 24 heures.</li> </ul> <b>TAXI</b>	
<b>Hébergement</b> à l'hôtel des Bénéficiaires	<b>80 € TTC</b> maximum par personne et par nuit, <b>dans la limite de 160 € TTC</b> par personne. <b>TAXI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si le Véhicule ne peut être réparé dans la journée,</li> <li>et</li> <li>si le Domicile du Bénéficiaire se trouve à plus de 50 km.</li> </ul>
<b>ERREUR DE CARBURANT</b>		
<b>Hébergement</b> à l'hôtel des Bénéficiaires	<b>80 € TTC</b> maximum par personne et par nuit, <b>dans la limite de 160 € TTC</b> par personne. <b>TAXI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si le Véhicule ne peut être réparé dans la journée,</li> <li>et</li> <li>si le Domicile du Bénéficiaire se trouve à plus de 50 km.</li> </ul>
<b>Dépannage sur place ou remorquage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>160 € TTC</b> maximum en journée.</li> <li><b>250 € TTC</b> maximum nuit/jour férié/week-end /autoroute ou si le Véhicule tracte une remorque/caravane.</li> </ul>	Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'événement garanti. <b>Les frais de réparation et de carburant restent à la charge du Bénéficiaire.</b>
<b>PERTE, VOL, CASSE OU ENFERMEMENT DES CLÉS OU DE LA CARTE DE DÉMARRAGE DANS LE VÉHICULE (les 3 Prestations ci-dessous ne sont pas cumulables)</b>		
<b>Ouverture du Véhicule</b> sur place ou remorquage	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>160 € TTC</b> maximum en journée.</li> <li><b>250 € TTC</b> maximum nuit/jour férié/week-end /autoroute ou si le Véhicule tracte une remorque/caravane.</li> </ul>	Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'événement garanti si l'ouverture ne peut avoir lieu sur place.
<b>Taxi</b> pour récupération d'un double de clés/carte démarrage	Taxi <b>75 € TTC</b> maximum.	Si les clés se trouvent dans un rayon de 50 km du lieu d'Immobilisation du Véhicule.
<b>Expédition d'un double</b> des clés/carte de démarrage	Frais réels.	À condition que les clés soient récupérables.
<b>PRÉVENTION ROUTIÈRE ET PERMIS</b>		
<b>Taxi joker</b> en France métropolitaine	Taxi <b>75 € TTC</b> maximum pour le retour au Domicile ou sur le lieu de séjour.	Le Bénéficiaire estime ne pas être en état de pouvoir conduire. <b>Une fois par année d'assurance.</b>
<b>Retrait de permis</b> en France métropolitaine	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retour au Domicile, <b>TAXI</b></li> <li>Gardiennage du Véhicule chez un professionnel de l'automobile.</li> </ul>	À concurrence de <b>240 € TTC</b> pour l'ensemble des Prestations. <b>Une fois par année d'assurance.</b>
<b>SOS FOURRIÈRE</b>		
<b>Aide à la localisation</b> du Véhicule en France métropolitaine	Frais réels	L'Assisteur interroge les fourrières et indique les éventuelles coordonnées de la fourrière où le Véhicule se trouve.
<b>Taxi fourrière</b> en France métropolitaine	Taxi <b>75 € TTC</b> maximum	<b>Une fois par année d'assurance.</b> <b>Tous les autres frais liés à la mise en fourrière du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.</b>

#### ◆ **Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires**

Transport aller-simple des Bénéficiaires vers le Domicile ou poursuite du voyage vers le lieu de destination **dans la limite des frais qui seraient engagés pour le retour au Domicile.**

Si la Prestation ne peut pas être mise en œuvre le jour même, l'Assisteur prend en charge 1 (une) nuit d'hôtel à concurrence de **80 euros TTC** par Bénéficiaire **(TAXI)**.

Dans le cas où des Passagers ont pris place à titre onéreux dans le Véhicule, l'Assisteur les mettra en relation avec une société de taxi pour leur permettre de poursuivre leur trajet.

**Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par l'Assisteur.**

#### ◆ **Envoi de pièces détachées**

La Prestation intervient pour l'envoi par le moyen de transport régulier le plus rapide des pièces détachées indispensables à la remise en état de marche du Véhicule et introuvables sur place. Dans ce cas, l'Assisteur avance le prix de ces pièces que le **Bénéficiaire s'engage à rembourser dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de l'avance. Passé ce délai, l'Assisteur sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux. Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dettes.**

Toutefois, lorsque la commande enregistrée dépasse **800 euros TTC**, il sera demandé au Bénéficiaire le paiement préalable de ces pièces.

**La responsabilité de l'Assisteur ne saurait être recherchée en cas d'indisponibilité des pièces détachées en France métropolitaine.**

#### ◆ **Remorquage ou rapatriement de la remorque ou de la caravane en cas d'indisponibilité du Véhicule tracteur**

- Si le Véhicule tracteur est inutilisable, l'Assisteur prend en charge le remorquage de la remorque ou de la caravane jusqu'au lieu de stationnement autorisé le plus proche et réservé à cet effet, en attendant que le Véhicule tracteur soit réparé.

- Si le Véhicule tracteur est irréparable, l'Assisteur organise et prend en charge le retour de la remorque ou de la caravane de ce lieu jusqu'au Domicile ou à défaut de stationnement jusqu'à un garage qui en est proche.

- Lorsque l'Assisteur ramène le Véhicule, il assure également le retour de la remorque ou de la caravane dans les mêmes conditions.

### **Option Assistance Tracking**

Si le Véhicule est équipé du système après Vol et que l'option Assistance Tracking est expressément souscrite aux Conditions Particulières du contrat d'assurance automobile, les prestations supplémentaires suivantes sont acquises dans les conditions décrites ci-après.

Cette option suppose que soit installé à bord du Véhicule un marqueur électronique aux fins de permettre la détection à distance du Véhicule. Ce marqueur est associé définitivement au Véhicule dans lequel il est installé.

Aucune installation ne sera nécessaire si le Bénéficiaire possède un Véhicule qui est déjà équipé d'un marqueur. L'Assisteur se réserve la possibilité de procéder à un test de bon fonctionnement de l'équipement au moment de la date d'effet de la Convention.

Si le Véhicule n'est pas équipé, le Bénéficiaire doit acquérir ce marqueur et le faire installer dans un délai de 15 jours suivant la date de souscription de l'option.

Pendant la durée de validité de l'option, le Bénéficiaire ne doit en aucun cas intervenir techniquement, modifier ou transformer le marqueur et son installation.

Le Bénéficiaire doit avertir l'Assisteur en cas d'Accident ou de choc violent sur le Véhicule afin qu'il puisse s'assurer du bon état de fonctionnement de l'installation.

#### ◆ **Recherche du Véhicule**

L'Assisteur déclenche la procédure de recherche et de localisation du Véhicule. La recherche, la localisation et la récupération du Véhicule sont effectuées par les forces de l'ordre. Le Bénéficiaire sera prévenu par les forces de l'ordre dès qu'elles auront retrouvé le Véhicule.

**La procédure de recherche du Véhicule ne sera engagée que si le Vol du Véhicule est déclaré auprès des autorités compétentes. Si le Bénéficiaire retrouve lui-même son Véhicule, il doit en avertir au plus vite les autorités compétentes.**

Un véhicule de remplacement pourra être mis à disposition du Bénéficiaire dans les conditions et limites indiquées au tableau « PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » de l'assistance Routière.

#### ◆ **Accompagnement psychologique**

Dans les conditions et limites indiquées au tableau « PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », l'Assisteur organise et prend en charge : une première évaluation est réalisée par téléphone au cours de **3 (trois) entretiens maximum** par un psychologue clinicien.

Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le Bénéficiaire vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son Domicile ou de son lieu de travail. Ces consultations sont prises en charge dans les limites prévues au tableau « PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

#### **Les obligations et les responsabilités de l'Assisteur et de ses Prestataires**

*L'Assisteur met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service. Il prend toutes les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de recherche et de localisation du Véhicule, en cas de Vol déclaré auprès des autorités de Police.*

L'obligation de l'Assisteur ainsi que celle des Prestataires est une obligation de moyens, aucune garantie n'est donnée quant à la récupération du Véhicule. Ils ne peuvent être tenus responsables :

- de perturbations provisoires causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de leur réseau ;
- de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation ;
- des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des conventions de coopération avec les services publics sur décision de l'autorité compétente ;
- du non-respect des obligations de maintien en état à la charge du Bénéficiaire.

Au cas où la responsabilité de l'Assisteur serait engagée et établie pour toute perte ou dommage subi par le Bénéficiaire du fait d'un retard ou manquement qui lui serait imputable dans le cadre du service objet des présentes, le montant des dommages et intérêts sera limité :

- au montant des réparations des dégâts subis par le Véhicule ;
- à la valeur du Véhicule à dire d'expert en cas de Vol ou de destruction totale ;
- et en tout état de cause, au montant de la franchise d'assurance restant à la charge du Bénéficiaire.

Dans tous les cas, l'indemnisation de tous autres dommages indirects est exclue. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de l'Assisteur. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux, sans que cette indication soit limitative.

Le service que l'Assisteur propose au Bénéficiaire dans le cadre des présentes repose sur une coopération avec la Gendarmerie nationale, la Police nationale, des Polices municipales et des sociétés privées régies par des conventions relatives à la mise en œuvre du système Tracking sur le territoire national.

#### **Exclusions applicables aux prestations d'Assistance aux Véhicules**

**Outre les Exclusions Générales, sont exclus :**

- L'envoi de pièces détachées non disponibles en France métropolitaine auprès des grossistes et des concessionnaires de la marque installés en France métropolitaine ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur.
- Les conséquences d'une panne mécanique affectant un véhicule dont le défaut d'entretien est manifeste ou qui est atteint d'une défaillance mécanique connue au moment du départ.
- Les conséquences de l'absence de carburant.
- Les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes, non carrossables<sup>(\*)</sup>.
- Les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure.
- Les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule.
- Les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien.
- Les pannes consécutives à la non réparation du Véhicule, ayant déjà fait l'objet d'une intervention de l'Assisteur.
- Le contenu privé et/ou professionnel du Véhicule et des caravanes ou remorques, ainsi que les marchandises transportées.

(\*) On entend par « carrossable », praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voiries nationales, départementales, et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1, et L151-1 du code de la voirie routière.

## **E. ASSISTANCE AUX PERSONNES (AVEC OU SANS VÉHICULE) EN FRANCE MÉTROPOLITAINE À PLUS DE 50 KM DU DOMICILE ET DANS LE MONDE ENTIER**

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du Bénéficiaire et appartiennent exclusivement aux médecins de l'Assisteur en accord avec les médecins traitants locaux.

Les médecins de l'Assisteur se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec le médecin traitant habituel du Bénéficiaire afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à son état de santé.

Le rapatriement du Bénéficiaire est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Seuls l'intérêt médical du Bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen de transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuelle.

En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies, et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, certificat médical, accord médical de la compagnie, etc.

Le transport par avion est subordonné à l'obtention des autorisations accordées par la compagnie aérienne. L'Assisteur ne saurait être tenu responsable d'un retard ou d'un empêchement dans l'exécution de la prestation « Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire » du fait de toute restriction d'une compagnie aérienne.

Si le Bénéficiaire refuse de suivre les décisions prises par le service médical de l'Assisteur, il dégage l'Assisteur de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part de l'Assisteur.

**Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans les tableaux « PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » ci-dessous.**  
**Les éventuelles précisions sur ces Prestations figurent à la suite des tableaux.**

L'Assisteur se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit aux Prestations.

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES (AVEC OU SANS VÉHICULE)</b>		
<b>LES BÉNÉFICIAIRES SONT MALADES OU BLESSÉS</b>		
<b>Rapatriement ou transport sanitaire</b> (page 13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coût de l'intervention organisée par l'Assisteur.</li> <li>Frais d'évacuation sur piste de ski à concurrence de <b>160 € TTC</b> maximum.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestations soumises à la décision des médecins de l'Assisteur.</li> <li>Non application de la franchise de 50 km en cas d'évacuation sur piste de ski.</li> </ul>
<b>Transport d'une personne</b> accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement.	Coût de l'intervention organisée par l'Assisteur.	Prestation soumise à la décision des médecins de l'Assisteur.
<b>Retour au Domicile</b> des autres Bénéficiaires restés sur place.	Coût de l'intervention organisée par l'Assisteur.	Absence du Bénéficiaire empêchant le retour des autres Bénéficiaires dans les conditions initialement prévues.
<b>Acheminement d'un proche</b> résidant en France métropolitaine <b>ou d'un accompagnateur</b> pour le retour au Domicile des Bénéficiaires handicapés ou de moins de 15 ans.	Coût de l'intervention organisée par l'Assisteur.	Personne n'est en mesure de s'occuper d'eux. <b>Les frais d'Hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie pour les ramener restent à la charge du Bénéficiaire.</b>
<b>Présence d'une personne</b> restée au chevet du Bénéficiaire  Ou <b>Transfert d'une personne</b> , (résidant en France métropolitaine), au chevet du Bénéficiaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Frais d'Hébergement : <b>80 € TTC</b> maximum par nuit, dans la limite de <b>640 € TTC</b>.</li> <li>Coût du Transport retour.</li> </ul>	Bénéficiaire hospitalisé et rapatriement impossible ou pas nécessaire.
<b>Transfert d'une personne</b> , (résidant en France métropolitaine), au chevet du Bénéficiaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coût du Transport aller/retour.</li> <li>Frais d'Hébergement : <b>80 € TTC</b> maximum par nuit, dans la limite de <b>640 € TTC</b>.</li> </ul>	La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de 10 jours au moins.
<b>Prolongation du séjour</b> du Bénéficiaire ainsi que d'une personne restée à son chevet	<b>80 € TTC</b> maximum par personne et par nuit dans la limite de <b>640 € TTC</b> par personne.	Si le Bénéficiaire ne peut entreprendre son retour à la date prévue.
<b>Retour au Domicile</b> du Bénéficiaire et de la personne restée à son chevet	Coût de l'intervention organisée par l'Assisteur.	Si le Bénéficiaire ne peut rentrer par les moyens initialement prévus.
<b>Frais médicaux à l'Étranger</b> (page 13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires) : <b>75 000 € TTC</b> maximum.</li> <li>Remboursement des frais dentaires : <b>50 € TTC</b> maximum.</li> <li>Avance des frais d'hospitalisation : <b>75 000 € TTC</b> maximum.</li> </ul>	Ces limites s'entendent par Bénéficiaire. Hormis pour les frais dentaires, une <b>franchise de 50 €</b> s'applique au remboursement des frais médicaux.
<b>Acheminement d'un proche / collaborateur</b> résidant en France métropolitaine <b>ou d'un Chauffeur</b> pour ramener le Véhicule du Bénéficiaire	Coût de l'intervention organisée par l'Assisteur.	Le Bénéficiaire et les Passagers sont dans l'incapacité de conduire le Véhicule. <b>Les frais de carburant, de péage, les frais d'Hébergement et de restauration du Bénéficiaire et des Passagers restent à leur charge.</b>

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>Recherche et mise à disposition de médicaments</b>  (page 14)	Frais de recherche, de contrôle d'emballage et d'envoi.	Le coût des médicaments et les frais de douane restent à la charge du Bénéficiaire. <b>Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à l'Assisteur dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de son retour de voyage. Passé ce délai, l'Assisteur sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.</b>
<b>Aide au retour à la vie professionnelle</b>  (page 14)	Coût réel de la prestation.	Si le Bénéficiaire est âgé d'au moins 20 ans et que suite à un Accident : <ul style="list-style-type: none"> <li>• il a un arrêt de travail de plus de 2 mois,</li> <li>• et qu'il n'est plus physiquement capable de reprendre définitivement la totalité ou une partie de son activité professionnelle.</li> </ul> <b>Prestation disponible dans les 24 mois suivant le premier jour d'arrêt de travail et accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.</b>
<b>Accompagnement psychologique</b>  (page 9)	Remboursement de <b>12 séances</b> maximum de consultation en cabinet pendant <b>3 mois</b> et à concurrence de <b>80 € TTC</b> maximum par consultation.	Si le Bénéficiaire est âgé d'au moins 20 ans et qu'il a eu un Accident : la prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.
<b>DÉCÈS DU BÉNÉFICIAIRE</b>		
<b>Transport de corps</b> jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine	Coût du transport du corps organisé par l'Assisteur.	<b>Les frais d'habillement, d'embaumement, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.</b>
<b>Transfert d'un proche</b> (résidant en France métropolitaine) depuis la France métropolitaine vers le lieu d'inhumation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du Transport aller/retour.</li> <li>• Frais d'Hébergement : <b>80 € TTC</b> maximum par nuit dans la limite de <b>640 € TTC</b>.</li> </ul>	Inhumation provisoire ou définitive sur le lieu du décès imposée administrativement.
<b>Chauffeur de remplacement</b>	Coût de la Prestation organisée par l'Assisteur	Les Passagers sont dans l'incapacité de conduire le Véhicule. <b>Les frais de carburant, de péage, les frais d'Hébergement et de restauration ne sont pas pris en charge par l'Assisteur.</b>
<b>Retour au Domicile</b> des autres Bénéficiaires restés sur place	Coût de l'intervention organisée par l'Assisteur.	Absence du Bénéficiaire empêchant le retour des autres Bénéficiaires dans les conditions initialement prévues.
<b>Acheminement d'un proche</b> (résidant en France métropolitaine) <b>ou d'un accompagnateur</b> pour le retour au Domicile des Bénéficiaires handicapés ou de moins de 15 ans	Coût de l'intervention organisée par l'Assisteur.	Personne n'est en mesure de s'occuper d'eux.

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>DÉCÈS D'UN PROCHE</b>		
<b>Retour prématuré</b> du Bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du Transport aller-simple pour rejoindre son Domicile ou le lieu d'inhumation en France métropolitaine et</li> <li>• Coût du Transport retour sur lieu de séjour si cela s'avère indispensable pour le retour du Véhicule ou des autres Bénéficiaires par les moyens initialement prévus.</li> </ul>	
<b>ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER</b>		
<b>Avance de la caution pénale</b> (page 14)	Dans la limite de <b>15 000 € TTC.</b>	<b>Le remboursement de l'Assisteur devra avoir lieu dans les 3 mois de la date de retour de voyage ou dès que celle-ci est restituée par les autorités locales</b>
<b>Honoraires des représentants judiciaires</b> (page 14)	Remboursement dans la limite de <b>3 000 € TTC.</b>	

### Les bénéficiaires sont malades ou blessés

Dans les conditions et limites indiquées au tableau « PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », l'Assisteur organise et prend en charge les prestations ci-après :

#### ◆ Rapatriement ou transport sanitaire

- Transport, sanitaire si nécessaire, du Bénéficiaire vers le centre hospitalier le mieux adapté à son état de santé (soit dans le pays où il se trouve soit en France métropolitaine) par les moyens les plus appropriés.
- Lorsque l'hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du Domicile, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état du Bénéficiaire le permet.
- Si l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport du Bénéficiaire, sanitaire si nécessaire, est pris en charge jusqu'à son Domicile.

#### ◆ Frais médicaux à l'Étranger

Remboursement des Frais médicaux engagés à l'Étranger sur prescription médicale restant à la charge du Bénéficiaire après intervention des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le Bénéficiaire est affilié.

L'Assisteur peut également procéder à l'avance des frais d'hospitalisation imprévus et urgents, après accord de son service médical, dans la limite du plafond figurant au tableau « PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Dans ce cas, le Bénéficiaire ou ses ayants droit s'engagent alors à effectuer toutes les démarches nécessaires pour en obtenir le remboursement auprès des organismes auxquels ils sont affiliés et à reverser immédiatement toute somme perçue à ce titre à l'Assisteur.

#### Ne donnent pas lieu à prise en charge complémentaire ou à l'avance de frais

- **Les frais d'implant, de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, ainsi que les frais d'appareillage.**
- **Les frais engagés en France métropolitaine et dans les Départements d'outre-mer, qu'ils soient consécutifs ou non à un Accident corporel ou une Maladie survenu en France métropolitaine ou à l'Étranger.**
- **Les frais de vaccination.**
- **Les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.**
- **Les frais de rééducation, de cure thermale ou de séjour en maison de repos, ainsi que les frais de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale.**

#### ◆ Mise à disposition de médicaments

Si le Bénéficiaire ne dispose plus, suite à un événement imprévisible, des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours et qu'il lui est impossible de s'en procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent, l'Assisteur prend toutes les mesures en son pouvoir pour en assurer la recherche et l'envoi.

Ces envois sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France métropolitaine et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation ou d'exportation des médicaments.

#### ◆ Aide au retour a la vie professionnelle

Un bilan personnel et professionnel permet d'évaluer la situation du Bénéficiaire, de valider sa motivation à entreprendre une démarche de retour à la vie professionnelle et d'élaborer un plan d'action.

Le Bénéficiaire est conseillé tout au long du parcours par un conseiller emploi qui lui communique toute l'information en rapport avec son statut, les étapes qui mènent au travail, les obligations des entreprises et les aides disponibles ainsi que la documentation appropriée.

Cette prestation s'adresse au Bénéficiaire âgé de 20 (vingt) ans au moins dont l'Accident Corporel a entraîné des séquelles rendant difficile la réintégration dans sa profession antérieure ou, lorsqu'il s'agit d'un jeune diplômé, l'intégration dans le monde du travail.

Si besoin, et avant d'entreprendre la démarche de retour vers l'emploi, le Bénéficiaire sera orienté vers un « accompagnement psychologique ».

### Assistance juridique à l'étranger

#### ◆ Remboursement des honoraires

L'Assisteur prend en charge les honoraires des représentants judiciaires auxquels le Bénéficiaire pourrait faire appel, s'il est poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays Étranger dans lequel il se trouve ou a séjourné.

#### ◆ Avance de la caution pénale

Si le Bénéficiaire est astreint par les autorités au versement d'une caution pénale suite à une infraction involontaire à la législation du pays dans lequel il se trouve, l'Assisteur en fait l'avance.

**Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.**

**Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à l'Assisteur dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de son retour de voyage. Passé ce délai, l'Assisteur sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.**

#### Exclusions applicables aux prestations d'Assistance aux personnes Outre les Exclusions Générales, sont exclus :

##### • les conséquences :

- des maladies et accident antérieurs à la date d'effet du contrat,
  - des Maladies mentales,
  - des Maladies psychologiques antérieurement avérées ou constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.
  - d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle le Bénéficiaire est en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un déplacement entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
  - de la participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires,
  - d'un Accident corporel survenu lors de la pratique d'un sport aérien (y compris, delta-plane, parapente, planeur) ou de l'un des sports suivants : raids, trekkings, escalade, skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, plongée sous-marine avec appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme,
  - de l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, des fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que des grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance,
- les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que les frais de restauration et toute dépense pour laquelle le Bénéficiaire ne produit pas de justificatif.

### F. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

L'Assisteur ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

L'Assisteur intervient dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux.

Ses prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

**L'Assisteur ne sera pas tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services d'assistance convenus, à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Économie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquence des effets d'une source de radioactivité, catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit. Il s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.**

**L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si l'Assisteur a été prévenu et a donné son accord exprès.**

**Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que l'Assisteur aurait engagés pour organiser le service.**

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

### **Conditions applicables aux interventions liées au véhicule**

L'Assisteur peut être amené à demander au Bénéficiaire de présenter la photocopie de la facture de réparation justifiant du temps d'immobilisation et de main d'œuvre sur le Véhicule ou, en cas de Vol du Véhicule, la déclaration de vol faite auprès des autorités compétentes.

La responsabilité de l'Assisteur ne saurait être engagée en cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le Véhicule, que ce dernier soit immobilisé ou en cours de remorquage, de transport, retour ou rapatriement, ou convoyage.

L'envoi d'un Chauffeur pour un Véhicule n'est pas effectué si le Véhicule n'est pas en parfait état de marche et en règle vis à vis du Code de la Route (pneus, freins, amortisseurs, éclairage...) ou s'il présente des anomalies mécaniques (bruit anormal de moteur ou de transmission, consommation élevée d'huile...). Ces anomalies doivent être obligatoirement signalées lors de l'appel d'assistance. L'Assisteur se réserve le droit de ne pas fournir la prestation, à moins que le Bénéficiaire ne fasse effectuer sur place les réparations nécessaires.

**En aucun cas, l'Assisteur ne prend en charge les frais de fournitures, de péages ou de réparation, de défaut d'entretien du Véhicule.**

**Les dispositions en cas de Vol du Véhicule s'appliquent pendant un délai de 6 mois, à compter de la date effective du Vol et si le Bénéficiaire est toujours propriétaire au moment de la demande d'assistance.**

**Si l'Assisteur organise un rapatriement du Véhicule, les frais à sa charge ne peuvent dépasser le montant de la Valeur vénale du Véhicule au moment de l'appel ou, en cas de Vol, au moment où le Véhicule est retrouvé.**

### **Conditions applicables aux véhicules de location et de remplacement**

La location d'un véhicule organisée par l'Assisteur ne pourra être assurée que dans la limite des disponibilités locales et dans la mesure où le conducteur remplit les conditions exigées par les loueurs (notamment âge, validité et ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire).

Le Véhicule de location est assuré en Dommages Tous Accidents, Vol, Tentative de vol, Vandalisme et Bris de Glaces, sans franchise. Dans le cas où le loueur facture une franchise au Bénéficiaire, l'Assisteur procède au remboursement de cette franchise.

**Sont exclues :**

- les assurances individuelles ou personnelles (dommages corporels) de type PAI (*Personal Accident Insurance*),
- l'assurance des effets personnels et des marchandises transportées.

**Les frais de carburants et l'éventuel rachat de franchise sont à la charge du Bénéficiaire.**

**Dans le cas où le Bénéficiaire loue un véhicule par ses propres moyens, il doit s'agir d'un véhicule, équivalent à celui garanti au contrat d'assurance automobile, lui permettant de poursuivre son voyage ou son retour au Domicile mais également de maintenir son activité si le Bénéficiaire est un professionnel.**

### **Conditions applicables au transport**

Lorsque l'Assisteur organise et prend en charge un transport, celui-ci s'effectue selon les conditions prévues et la décision de l'Assisteur qui devient alors propriétaire des billets initiaux. Le Bénéficiaire s'engage à les restituer à l'Assisteur ou à lui rembourser le montant dont il a pu obtenir le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ces titres de Transport. Lorsque le Bénéficiaire ne détenait pas initialement de billet retour, l'Assisteur lui demande le remboursement des frais qu'il aurait exposés, en tout état de cause, pour son retour, sur la base de billets de transport classe économique, à la période de son retour anticipé, avec la compagnie qui l'avait acheminé à l'aller.

## G. EXCLUSIONS GÉNÉRALES

### Nous ne garantissons pas

- Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool.
- Les conséquences des actes intentionnels et/ou dolosifs du Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf le cas de légitime défense.
- Les conséquences de tentative de suicide.
- Les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le Bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire.
- Les événements survenus lors de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.
- Les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales.
- Les conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires ou radioactifs.
- Les conséquences de guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, pirateries, interdictions officielles, saisies ou contraintes par la force publique.
- Les conséquences d'empêchements climatiques tels que tempête ou ouragan.
- Les événements survenus du fait d'un défaut d'entretien du véhicule.

## H. MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

AWP FRANCE SAS  
Service Traitement Réclamations  
TSA 70002  
93488 Saint-Ouen Cedex

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'Assureur le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de l'Assisteur ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance  
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

## I. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

### 1. Responsable du traitement des données

Fragonard Assurances et AWP France SAS (« Nous », « Notre ») sont responsables du traitement de données à caractère personnel, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

## 2. Données collectées

Les différents types de données personnelles sont collectés et traités conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, les « données personnelles sensibles » pourront être collectées et traitées.

## 3. Collecte et traitement de données

Les données personnelles que le Bénéficiaire nous transmet et celles que Nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas), sont collectées et traitées pour un certain nombre de finalités et sous réserve de son consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Consentement exprès ?
Administration du contrat d'assurance (ex. : devis, souscription, traitement des réclamations)	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où les données personnelles doivent être traitées dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance et/ou du traitement de la réclamation, le consentement exprès du Bénéficiaire ne sera pas sollicité.
Gestion du recouvrement de créances	Non
Prévention et détection de la fraude	Non
Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)	Non

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, les données personnelles traitées sont reçues de notre partenaire commercial les **Assurances du Crédit Mutuel IARD**.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles il est indiqué que le consentement exprès du Bénéficiaire n'est pas requis ou dans les cas où Nous aurions besoin de ses données personnelles dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance et/ou de la gestion de sinistre, les données personnelles sont traitées sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Les données personnelles du Bénéficiaire seront nécessaires pour tout achat de produits et services. Si le Bénéficiaire ne souhaite pas Nous fournir ces données, Nous ne serons pas en mesure de lui garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de l'intéresser, ou encore de lui proposer des offres adaptées à ses exigences spécifiques.

## 4. Accès aux données

Dans le cadre des finalités énoncées, les données personnelles du Bénéficiaire pourront être divulguées aux parties suivantes agissant en tant que :

- tiers, responsables du traitement des données : organismes du secteur public, autres sociétés du groupe, réassureurs ;
- préposés au traitement des données, opérant sous la responsabilité de Fragonard Assurances : autres sociétés du groupe, consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, les données personnelles du Bénéficiaire pourront être partagées dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de l'activité de Fragonard Assurances, de ses actifs ou de ses titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de se conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où le Bénéficiaire présenterait une réclamation concernant l'un de produits ou services de Fragonard Assurances.

## 5. Transfert des données

Les données personnelles du Bénéficiaire pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Les données personnelles ne sont pas divulguées à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert des données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe. Le Bénéficiaire peut prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'UE, en Nous

contactant comme indiqué dans la section 8. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, des mesures seront prises afin de garantir que le transfert des données personnelles hors UE soit effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Le Bénéficiaire peut prendre connaissance des mesures de protection mises en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en Nous contactant comme indiqué plus bas.

## **6. Droits relatifs aux données personnelles**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, le Bénéficiaire a le droit :

- d'accéder à ses données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer son consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de ses données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier ses données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer ses données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de ses données personnelles dans certaines circonstances ;
- de s'opposer au traitement de ses données personnelles par les services d'AWP France SAS, ou de solliciter l'arrêt du traitement desdites données ;
- d'obtenir ses données personnelles au format électronique, pour son usage personnel ou celui de son nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente.

Le Bénéficiaire peut exercer ces droits en Nous contactant comme indiqué plus bas.

## **7. Durée de conservation des données**

Les données personnelles du Bénéficiaire sont conservées pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- en cas de sinistre – cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre ;
- en cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre ;
- pour toute information sur les réclamations – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation ;
- pour toute information sur le contrat – cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Les données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

## **8. Contact**

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles, le Bénéficiaire peut Nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS  
Département Protection des Données Personnelles  
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
E-mail : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr)

Dans le cadre de notre politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

## **J. AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 place de Budapest CS92459 - 75436 Paris Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

## **K. LOI APPLICABLE - LANGUE UTILISÉE**

La Convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.