

CONDITIONS GÉNÉRALES ASSURANCE AUTO

VOS CONDITIONS GÉNÉRALES

Pour vous offrir un contrat d'assurance automobile de qualité au meilleur prix, nous avons conçu des formules de garanties adaptées qui prennent soin de vous et de votre véhicule.

Le document d'information présentant le produit d'assurance ou DIP, vous est remis en phase précontractuelle, afin de vous informer sur les principales garanties et exclusions du produit.

Le contrat auquel vous venez de souscrire est composé :

- Des Conditions Générales,
- Des Conditions Particulières,

Afin de profiter pleinement des garanties que vous avez sélectionnées, nous vous invitons à les lire attentivement.

Les Conditions Particulières

Elles sont établies selon les informations que vous avez déclarées et précisent les dispositions propres à votre contrat.

Les Conditions Générales

Conservez-les, vous y trouverez au quotidien les informations pratiques, la description des garanties assorties des exclusions que vous devez connaître et les obligations que vous devez respecter.

Le contrat que vous venez de souscrire et les garanties qui s'y rapportent, sont régis par le Code des assurances.

Il produit ses effets à partir des dates et heures indiquées sur vos Conditions Particulières.

Il est valable jusqu'à la date de la prochaine échéance indiquée également sur vos Conditions Particulières, sous réserve de la présentation des justificatifs mentionnés aux Conditions Particulières conformes à nos règles de souscription. À défaut, vous êtes informé(e) de la résiliation de votre contrat.

Il se renouvelle ensuite automatiquement d'année en année, sauf si vous ou nous prenons l'initiative d'y mettre un terme.

Les garanties que vous avez choisies s'exercent :

- en France Métropolitaine,
- dans les pays membres de l'Union Européenne,
- à Monaco, Saint Marin, au Liechtenstein, Saint Siège, en Andorre,
- ainsi que dans tous les pays énumérés et non rayés sur la carte verte internationale d'assurance que nous vous remettons à chaque échéance annuelle.

Lorsqu'il n'existe pas de bureau national d'assurance pour le territoire parcouru, la garantie « Responsabilité Civile » vous est acquise en cas de sinistre survenant au cours d'un trajet reliant directement deux territoires où le traité instituant l'Union Européenne est applicable.

Le souscripteur déclare pouvoir justifier d'une adresse principale fixe en France métropolitaine conforme à ses déclarations figurant sur les Conditions Particulières du véhicule assuré, à l'exclusion :

- de la Corse,
- de la France d'Outre-Mer,
- des principautés de Monaco et d'Andorre.

Dans tous les cas où ce sera possible, toute information, tel que l'avis d'échéance, vous sera communiquée dans la partie privée du site Internet de Fortuneo (option par défaut modifiable à tout moment sur le site).

SOMMAIRE

1	DÉFINITIONS	4
2	LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS	6
3	DÉTAIL DES GARANTIES PROPOSÉES	7
3.1	RESPONSABILITÉ CIVILE	7
3.2	DÉFENSE RECOURS	8
3.3	VOL	10
3.4	INCENDIE	11
3.5	BRIS DE GLACE	12
3.6	LES GARANTIES COMPLEMENTAIRES	12
3.7	DOMMAGES TOUS ACCIDENTS	13
3.8	DOMMAGES CORPORELS DU CONDUCTEUR	13
3.9	LA GARANTIE « VALEUR D'ACHAT 4 ANS » (OPTION)	14
3.10	LA GARANTIE ACCESSOIRES ET CONTENU PRIVE (OPTION)	14
3.11	LES EXTENSIONS DE GARANTIES	15
3.12	FRANCHISES	15
3.13	CE QUE VOTRE CONTRAT NE GARANTIT JAMAIS	16
4	COMMENT FONCTIONNENT VOS GARANTIES ? L'INDEMNISATION EN CAS DE SINISTRE	17
4.1	QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?	17
4.2	QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE NON-RESPECT DE VOS OBLIGATIONS?	17
4.3	L'EVALUATION DES DOMMAGES	17
4.4	LE REGLEMENT DES INDEMNITES	18
4.5	SUBROGATION	19
5	VOTRE CONTRAT	20
5.1	FORMATION, DURÉE, MODIFICATION	20
5.2	VOS OBLIGATIONS À LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT	20
5.3	VOS OBLIGATIONS EN COURS DU CONTRAT	20
5.4	VOS OBLIGATIONS A CHAQUE ÉCHÉANCE	21
5.5	CLAUDE DE RÉDUCTION MAJORATION (« BONUS-MALUS ») ARTICLE A. 121-1 DU CODE DES ASSURANCES	22
5.6	SUSPENSION DE GARANTIE	23
5.7	CAS ET CONDITIONS DE RÉSILIATION	24
5.8	PRESCRIPTION	25
5.9	CUMUL D'ASSURANCES	27
5.10	LES ACTES DE TERRORISME ET ATTENTATS	27
5.11	DÉMARCHAGE À DOMICILE	26
5.12	AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION	26
5.13	INFORMATIQUE ET LIBERTÉS	26
5.14	RÉCLAMATIONS	27

5.15	PREUVE – DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS	30
5.16	NULLITÉ D'UNE DISPOSITION CONTRACTUELLE	30
5.17	INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE.....	30
5.18	SIGNATURE ÉLECTRONIQUE.....	30
6	CLAUSES AUX CONDITIONS PARTICULIERES	29
7	CONVENTION D'ASSISTANCE.....	31
7.1	DÉFINITIONS.....	31
7.2	CONDITIONS D'INTERVENTION.....	32
7.3	ÉTENDUE TERRITORIALE	33
7.4	PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX BÉNÉFICIAIRES	33
7.5	PRESTATIONS D'ASSISTANCE AU VÉHICULE (PAYS DE LA CARTE VERTE NON BARRÉS)	37
7.6	AUTRES PRESTATIONS.....	40
7.7	EXCLUSIONS	41
7.8	LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS.....	42
7.9	CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	43
7.10	CADRE JURIDIQUE.....	43
8	PANNE MECANIQUE.....	48
8.1	CONDITIONS D'INTERVENTION.....	49
8.2	PRESTATIONS	49
8.3	DÉFINITIONS COMPLÉMENTAIRES.....	50
8.4	VOS OBLIGATIONS.....	51
8.5	CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ	51
8.6	COMMENT FONCTIONNE VOTRE CONTRAT ?.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
8.7	EXCLUSIONS	53
8.8	CADRE JURIDIQUE.....	54

1 DÉFINITIONS

ACCESSOIRES : Éléments intérieurs ou extérieurs ajoutés à votre véhicule, après sa sortie d'usine, dans le but d'en augmenter le confort ou le décor (sièges enfants, rideau pare-soleil) ou de l'agrémenter à votre goût (autoradio, jantes spéciales) et ne figurant pas dans la liste des options du constructeur à l'exclusion des aménagements et matériels professionnels.

ACCIDENT : Tout événement soudain, involontaire et imprévu, extérieur à la victime et à la chose endommagée, pouvant être la cause de « Dommages corporels ou matériels ».

ASSURÉ : Le souscripteur, le propriétaire du véhicule assuré, les passagers de ce véhicule et toute personne ayant la garde ou la conduite dudit véhicule.

ASSUREUR :

Nom et adresse de la société d'assurance : Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital entièrement libéré de 38 265 920 € ayant son siège social situé à 2, rue Vasco de Gama – Saint Herblain, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°343 142 659.

Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris cedex 09.

Distributeur : Fortuneo – Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank. Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89 198 852 euros. RCS Nanterre 384 288 890. Siège social : Tour Ariane – 5, place de la Pyramide 92088 Paris La Défense. Courtier en assurance n° Orias 07 008 441. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris cedex 09.

Nom et adresse de la société d'assistance : Europ Assistance, société anonyme au capital de 35 402 786 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette – 92230 Gennevilliers.

Nom et adresse de la société gérant la prestation Panne Mécanique : Opteven Assurances, Société Anonyme au capital de 5.335.715 € dont le siège social est sis 35-37 rue Louis Guérin 69100 Villeurbanne, immatriculée sous le n°379 954 886 au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Lyon. Opteven Assurances est une société d'assurances soumise au Code des assurances et à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4, place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

ATTENTATS : Émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage concertés.

CONTENU PRIVÉ : Ensemble des vêtements et objets personnels contenus dans le véhicule assuré, appartenant aux passagers ou au conducteur à l'exclusion :

- des valeurs, espèces, billets de banque, titres, fourrures, bijouterie, argenterie, joaillerie, horlogerie, objets précieux, antiquités, documents, œuvres d'art, appareils de téléphonie, animaux domestiques, embarcations de toute nature, planches à voile et leurs accessoires, véhicules à moteur, deux roues, antennes hertziennes et paraboles,
- des effets et objets professionnels.

COTISATION : Le montant de la cotisation vous est précisé dans les Conditions Particulières à la souscription et sur les avis d'échéance à l'échéance principale. Vous devez nous régler les cotisations aux périodes convenues sur les Conditions Particulières de votre contrat.

DÉCHÉANCE : Perte d'un droit à garantie résultant de l'inexécution de vos obligations contractuelles, constatées à l'occasion d'un sinistre.

DOMMAGES CORPORELS : Toute atteinte d'une personne physique, par blessure ou décès.

DOMMAGES MATERIELS : Dégâts causés aux choses, animaux ou immeubles.

ÉLÉMENTS DU VÉHICULE : L'ensemble des pièces qui, assemblées, constituent le véhicule, tel qu'il se trouve à sa sortie d'usine.

FRANCHISE : La somme que vous gardez à votre charge lors d'un sinistre. Elle est précisée dans vos Conditions Particulières.

NOUS : Voir assureur.

NOVICE EN ASSURANCE : Personne ayant obtenu son permis de conduire depuis moins de 3 ans et/ou ne justifiant pas avoir été assuré, sans interruption, pendant les trois années précédant la souscription du contrat.

OPTIONS CONSTRUCTEUR DU VÉHICULE : Éléments modifiant ou améliorant le véhicule de série et qui sont proposés et montés par le constructeur ou l'importateur (direction assistée, peinture métallisée, vitres teintées...) à l'exclusion des aménagements professionnels.

SINISTRE : La réalisation de l'événement susceptible de mettre en jeu la garantie du contrat.

SOUSCRIPTEUR : La personne physique qui souscrit le contrat pour son compte ou pour le compte d'autrui.

TIERS : Toute personne, physique ou morale, se trouvant être passagère ou hors du véhicule à l'exclusion :

- du conducteur du véhicule assuré,
- du souscripteur du contrat et du propriétaire du véhicule.

Toutefois, le souscripteur du contrat ou le propriétaire du véhicule est considéré comme tiers s'il est passager du véhicule au moment du sinistre.

USAGE :

- **Promenade** : pour les seuls déplacements privés (réservé aux retraités).
- **Trajets privés + trajets domicile/travail sédentaire** : pour les déplacements privés et pour le seul trajet aller et retour de votre domicile à votre lieu d'activité, à l'exclusion des professions ayant un usage « tous déplacements ».
- **Trajets privés + trajets domicile/travail non sédentaire** : pour les déplacements privés et professionnels (plusieurs lieux d'activité, visite de clientèle), à l'exclusion des professions ayant un usage « tous déplacements ».
- **Tous déplacements** : pour tous déplacements, privés et professionnels, y compris les tournées régulières (usage réservé uniquement à certaines professions : visiteur médical, représentant, démarcheur à domicile). **Cet usage n'est pas autorisé.**

VALEUR D'ACHAT : Valeur du véhicule à son prix d'achat, options comprises, remises déduites, justifiée par la présentation d'une facture (si le véhicule a été acheté auprès d'un professionnel) ou de la copie du chèque bancaire (si le véhicule a été acheté auprès d'un particulier).

VALEUR D'ORIGINE : Prix facturé du véhicule neuf y compris ses options lors de sa première mise en circulation, à l'exclusion des accessoires, des aménagements et matériels professionnels.

VALEUR DE REMPLACEMENT : Valeur du véhicule au jour du sinistre, fixée par l'expert, compte tenu de son état général, de son kilométrage et du marché local de l'occasion, à l'exclusion des accessoires, des aménagements et matériels professionnels.

VALEUR À NEUF : Valeur catalogue options comprises, remises déduites, au jour du sinistre, à l'exclusion des accessoires, des aménagements et matériels professionnels.

VÉHICULE ASSURÉ : Le véhicule assuré par vous, désigné aux Conditions Particulières, appartenant au souscripteur et/ou son conjoint / concubin / partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), leur ascendant, une société de leasing. Il s'agit d'un véhicule à 4 roues, d'un poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes (voiture particulière, camionnette, fourgonnette) destiné au transport de personnes ou de choses, selon la description qui en est faite aux Conditions Particulières.

VOUS : Voir « assuré ».

2 LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS

Parmi les garanties et options ci-dessous, seules sont accordées celles qui sont mentionnées aux Conditions Particulières.

FORMULES AUTO DU PARTICULIER	Tiers	Tiers étendu	Tous risques
LES GARANTIES			
Responsabilité Civile • Dont attelage ≤750 kg • Dont attelage >750 kg	Oui Oui Si mention	Oui Oui Si mention	Oui Oui Si mention
Défense Recours • Défense de l'assuré responsable • Aide juridique à l'assuré non responsable	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui
Dommages corporels du conducteur jusqu'à 500 000 €	Oui	Oui	Oui
Assistance sans franchise kilométrique • Assistance au véhicule, franchise 0 km • Assistance aux personnes	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui
Vol • Vol et tentative de vol • Vol isolé des roues • Garantie Valeur à Neuf 6 mois	Non	Oui Oui Oui Oui	Oui Oui Oui Oui
Incendie • Garantie Valeur à Neuf 6 mois	Non	Oui Oui	Oui Oui
Bris de glace	Non	Oui	Oui
Garanties complémentaires • Forces de la nature (tempête, grêle, neige) • Catastrophes Naturelles • Catastrophes Technologiques • Attentats • Garantie Valeur à Neuf 6 mois • Valeur minimale d'indemnisation	Non	Oui Oui Oui Oui Oui Oui	Oui Oui Oui Oui Oui Oui
Dommages Tous Accidents • Choc avec un corps étranger, corps fixe ou mobile • Collision avec un ou plusieurs véhicules • Versement sans collision préalable • Vandalisme • Vandalisme isolé des roues et pneumatiques • Garantie Valeur à Neuf 6 mois • Valeur minimale d'indemnisation	Non	Non	Oui Oui Oui Oui Oui Oui Oui
LES OPTIONS			
Dommages corporels du conducteur étendus jusqu'à 1 000 000 €	Option	Option	Option
Véhicule de remplacement	Option	Option	Option
Garantie Valeur d'Achat 4 ans ⁽¹⁾	Non	Non	Option
Garantie Panne Mécanique Sécurité + ⁽²⁾	Non	Non	Option
Contenu privé et accessoires	Non	Non	Option
LES EXTENSIONS DE GARANTIES			
Extension de garantie véhicule en instance de vente	Sur demande auprès de votre intermédiaire		
Transfert temporaire de garanties	Sur demande auprès de votre intermédiaire		
Conduite accompagnée, supervisée ou encadrée	Sur demande auprès de votre intermédiaire		

⁽¹⁾ Souscription de l'option réservée aux véhicules mis en circulation depuis moins de 7 ans et acquis depuis moins de 2 ans.

⁽²⁾ Souscription de l'option réservée aux véhicules mis en circulation depuis moins de 10 ans.

3 DÉTAIL DES GARANTIES PROPOSÉES

Les garanties et franchises éventuelles de votre contrat figurent sur les Conditions Particulières qui vous ont été transmises. Selon la formule que vous avez choisie, votre contrat d'assurance comprend les garanties suivantes :

3.1 RESPONSABILITÉ CIVILE

3.1.1 Objet de la garantie

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

Cette garantie couvre les dommages matériels (dans la limite indiquée aux Conditions Particulières), corporels (sans limitation de somme), causés à un tiers avec le véhicule assuré, dont la responsabilité incombe :

- à vous-même, signataire du contrat,
- au propriétaire du véhicule,
- au conducteur ou gardien du véhicule,
- aux passagers du véhicule.

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

- d'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 ses accessoires, objets ou substances.

3.1.2 Extension à la garantie Responsabilité Civile

- **Responsabilité Civile attelage :**

Elle intervient, dans les mêmes circonstances, du fait de l'attelage d'un van, d'une remorque ou caravane :

- automatiquement si le poids total en charge est inférieur ou égal à 750 kg,
- à condition que la remorque, le van ou la caravane soit désigné(e) aux Conditions Particulières lorsque son poids total en charge dépasse 750 kg et que vous demandiez l'option complémentaire correspondante.

- **Remorquage :**

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, sont également garantis. Les dégâts subis par l'autre véhicule, remorqueur ou remorqué, ne sont toutefois pas couverts.

- **Aide bénévole :**

Nous garantissons les dommages corporels et matériels que vous occasionnez aux personnes à qui vous prêtez assistance bénévole à l'occasion d'un trajet effectué avec le véhicule assuré.

Cette extension vaut également vis-à-vis :

- d'autres tiers non impliqués dans l'accident,
- de tiers vous prêtant assistance bénévole, lorsque vous êtes vous-même, ou vos passagers, victime(s) d'un accident.

La garantie est étendue au remboursement des frais réellement exposés pour le nettoyage et la remise en état des garnitures intérieures du véhicule assuré lorsqu'ils résultent du transport bénévole et gratuit d'une personne blessée à la suite d'un accident de la circulation.

- **Vice ou défaut d'entretien :**

Lorsque le véhicule assuré est conduit par un tiers avec l'autorisation du propriétaire, nous garantissons les dommages corporels subis par le conducteur et les personnes transportées suite à un accident dont l'origine est un vice ou un défaut d'entretien imputable au propriétaire.

- **Conduite accompagnée, supervisée ou encadrée :**

La garantie « Responsabilité Civile » est accordée dans le cadre de l'apprentissage à la conduite, sous réserve :

- de notre accord préalable,
- que la conduite soit effectuée dans les conditions imposées par la réglementation en vigueur.

3.1.3 Les exclusions relatives à la Responsabilité Civile

Attention, cette garantie ne couvre pas les dommages causés :

- au conducteur du véhicule assuré (ils sont couverts par la garantie « Dommages Corporels du conducteur »),
- à vous-même ou au propriétaire du véhicule assuré quand vous n'êtes pas passager,
- à une personne salariée ou travaillant pour un employeur, à l'occasion d'un accident du travail. Toutefois, n'est pas comprise dans cette exclusion la couverture de la réparation complémentaire prévue à l'article L. 455-1-1 du Code de la Sécurité sociale, pour les dommages consécutifs à un accident défini à l'article L. 411-1 du même Code, subis par une personne salariée ou travaillant pour un employeur et qui est victime d'un accident dans lequel est impliqué un véhicule terrestre à moteur conduit par cet employeur, un de ses préposés ou une personne appartenant à la même entreprise que la victime, et survenu sur une voie ouverte à la circulation publique,
- aux auteurs, coauteurs ou complices du vol,

- aux immeubles, choses, animaux dont vous ou le conducteur êtes propriétaire ou locataire, ou qui vous sont confiés à n'importe quel titre (les dommages causés à un immeuble dans lequel le véhicule assuré est garé et résultant d'incendie ou explosion sont cependant couverts),
- aux accessoires et au contenu privé du véhicule assuré,
- par un engin terrestre à moteur (engin de chantier, camion grue...) lorsque cet engin est utilisé comme outil.

3.1.4 Préservation des droits des victimes à la suite de dommages non couverts

Dans les cas suivants, nous procédons au paiement des indemnités dues aux tiers mais demandons ensuite au responsable le remboursement de toutes les sommes ainsi réglées :

- lors de toute déchéance, à l'exception d'une suspension régulière de garantie antérieure au sinistre pour non-paiement de cotisation,
- lorsque le conducteur ou gardien de votre véhicule :
 - en a pris possession contre le gré du propriétaire,
 - ne possède pas les certificats, en état de validité, exigés par la réglementation en vigueur pour la conduite du véhicule,
 - se trouve sous l'empire d'un état alcoolique (c'est-à-dire au-delà du seuil autorisé) ou de stupéfiants non prescrits médicalement,
 - n'a pas l'âge requis pour la conduite du véhicule assuré.
- pour les dommages causés :
 - aux passagers transportés lorsque le transport n'est pas effectué dans les conditions suffisantes de sécurité fixées par un arrêté,
 - au cours d'épreuves, courses ou compétitions ou leurs essais, soumis par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics lorsque vous y participez en qualité de concurrent, d'organisateur ou de préposé de l'un d'eux,
 - par le véhicule assuré lorsqu'il transporte des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes, y compris les sources de rayonnements ionisants, sauf l'approvisionnement de carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur. Nous tolérons toutefois le transport d'huiles, d'essences minérales ou de produits similaires ne dépassant pas 500 kg ou 600 litres.

Ces exclusions ne dispensent pas l'assuré de l'obligation d'assurance, sous peine de sanctions prévues par les articles L. 211-26 et L. 211-27 du Code des assurances.

3.1.5 Responsabilité Civile hors circulation

Nous pouvons, à votre demande, assurer votre véhicule en Responsabilité Civile hors circulation. Cette garantie intervient exclusivement dans le cas où le véhicule est stationné, sur cales, dans un lieu privé et clos, et que la batterie est débranchée (à l'exclusion d'une utilisation saisonnière de votre véhicule). En aucun cas, vous ne pouvez vous servir du véhicule même temporairement pour quelque usage que ce soit.

Compte tenu de la mise hors circulation du véhicule, la garantie « Responsabilité Civile » n'est pas applicable en cas d'accident découlant d'un fait de circulation d'un véhicule.

La limite maximale de couverture est celle indiquée sur vos Conditions Particulières.

3.2 DÉFENSE RECOURS (SUITE A ACCIDENT)

3.2.1 Objet de la garantie

Cette garantie intervient dans les situations suivantes :

- pour la défense pénale de l'assuré poursuivi du fait d'un accident dans lequel le véhicule assuré est impliqué et susceptible de mettre en jeu sa responsabilité civile,
- en recours, pour obtenir la réparation pécuniaire des dommages matériels ou corporels subis par l'assuré, lorsqu'ils résultent d'un accident dans lequel son véhicule est impliqué et dont la responsabilité incombe à un ou plusieurs tiers identifiés.

Le seuil d'intervention est fixé à 150 €. Toutefois, lorsque la réclamation concerne des dommages dont le montant s'élève entre 150 € et 600 €, nous ne serons tenu d'exercer qu'un recours amiable à l'exclusion de tout recours par voie judiciaire.

3.2.2 Mise en jeu de la garantie

Vous devez respecter les obligations énumérées ci-après. À défaut, nous sommes fondés à vous déchoir du bénéfice des garanties.

• Déclaration et constitution du dossier :

- l'assuré doit déclarer les événements susceptibles de mettre en jeu la présente garantie dans les meilleurs délais et nous communiquer toutes pièces, informations et éléments de preuve se rapportant aux événements et utiles à l'instruction du dossier et à la recherche de sa solution,
- l'assuré doit notamment nous transmettre, à notre demande, tous renseignements permettant d'identifier le tiers, de chiffrer et justifier sa réclamation, ainsi que tous renseignements concernant les autres assurances dont il pourrait éventuellement bénéficier à l'occasion des événements déclarés,
- l'assuré ne doit pas prendre l'initiative d'engager une action, saisir son conseil ou diligenter toute mesure d'instruction sans avoir, au préalable, recueilli notre accord, sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées. Les frais engagés (consultations d'avocat, démarches, actes de procédure...) avant votre déclaration de sinistre resteront à votre charge, sauf urgence justifiée.
- si en cours de procédure une transaction est envisagée, celle-ci doit préserver nos droits à subrogation.

- **En cas de procédure judiciaire :**

Si un avocat doit être saisi pour la défense pénale de l'assuré, l'exercice de son recours ou en cas de conflit d'intérêt entre l'assuré et nous, l'assuré a le libre choix de l'avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur. Si l'assuré ne connaît aucun avocat, nous pouvons en mettre un à sa disposition sous réserve d'une demande écrite de sa part.

À noter que les dispositions relatives au libre choix de l'avocat par l'assuré ne sont pas applicables lorsque, en notre qualité d'assureur de Responsabilité Civile, une procédure judiciaire ou administrative s'exerce en même temps dans l'intérêt commun de l'assureur et de l'assuré (article L. 127-6 2° du Code des assurances). Dans ce cas, l'avocat est mandaté par nous pour compte commun et les frais sont à notre charge.

- **Règlement des frais et honoraires :**

Lorsque l'avocat est choisi par l'assuré, l'assuré fixe avec l'avocat le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires. Nous prenons en charge ces frais et honoraires dans les conditions et limites prévues à l'article 3.2.4.

L'assuré fait l'avance des frais et honoraires pris en charge et nous le remboursons sur justificatifs (factures acquittées et décision obtenue) dans la limite des plafonds prévus à l'article 3.2.4.

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions pour la récupération des frais et dépens dans la limite des sommes que nous avons payées.

- **Conduite de la procédure :**

L'assuré dispose, en collaboration avec l'avocat saisi, de la maîtrise des directives ou des mesures pouvant s'avérer nécessaires durant la procédure.

Dans tous les cas, il est nécessaire d'obtenir notre accord préalable sur la prise en charge des frais et honoraires liés aux actions ou voies de recours que l'assuré entend exercer afin de nous permettre, au travers de la communication de toutes pièces utiles, d'en examiner le bien-fondé.

- **Arbitrages en cas de désaccord (article L. 127-4 du Code des assurances) :**

En cas de désaccord entre l'assuré et nous, lié à notre refus de prendre en charge une procédure dont nous contestons le bien-fondé, l'assuré peut :

- exercer à ses frais cette procédure après nous en avoir informés par écrit. Si l'assuré obtient une décision définitive favorable à ses intérêts, nous rembourserons les frais et honoraires que l'assuré aura exposé et dont le montant n'aura pas été mis à la charge du tiers,
- soumettre la difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou demander la mise en œuvre d'une procédure d'arbitrage afin que notre désaccord soit soumis par voie de requête conjointe au Président du tribunal de grande instance de son domicile, celui-ci statuant comme amiable compositeur. Nous prendrons en charge les frais de cette requête.

3.2.3 Exclusions

- Outre les exclusions visées à l'article 3.13, nous n'intervenons pas pour :

- les poursuites à l'encontre du conducteur ou de l'assuré pour non présentation du certificat d'assurance, en cas de délit de fuite ou de refus d'obtempérer,
- les poursuites lorsque le conducteur au moment de l'accident se trouve sous l'empire d'un état alcoolique (c'est-à-dire au-delà du seuil légal autorisé) ou de stupéfiants non prescrits médicalement, ou s'il a refusé de se soumettre aux vérifications après accident.

- Nous ne prenons jamais en charge :

- les réclamations inférieures au seuil d'intervention fixé à 150 €,
- les frais et honoraires engagés sans notre accord sauf si l'assuré justifie d'une urgence à les avoir exposés,
- les amendes, leurs majorations et accessoires, ainsi que les frais de recouvrement auxquels l'assuré pourrait être condamné, les condamnations, y compris celles prononcées au titre de l'article 700 du nouveau Code de procédure civile et de l'article 475-1 du Code de procédure pénale, les frais et dépenses engagés par la partie adverse,
- les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire,
- les honoraires de résultats fixés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées,
- les frais de représentation et de postulation, ainsi que les frais de déplacement si l'avocat choisi n'est pas inscrit au barreau du tribunal compétent.

3.2.4 Tableau des montants de prise en charge

Les frais, émoluments, droits et honoraires d'avocat sont remboursés dans la limite des plafonds d'indemnisation ci-dessous (montants TTC en euros), après accord écrit de l'assureur. A défaut, les frais ne sont pas pris en charge. Les montants sont indexés annuellement sur l'indice des prix à la consommation de l'ensemble des ménages (base octobre 2015).

Le montant global des remboursements est de 15 000 € par litige.

INTERVENTION SELON LA JURIDICTION	PLAFOND DE PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES
Consultation écrite par avocat	175 € TTC
Assistance à expertise ⁽¹⁾ , mesure d'instruction ⁽¹⁾	352 € TTC
Expertise judiciaire (y compris consignation)	5 147 € TTC
Commissions administratives et civiles Requête préalable Recours gracieux (contentieux administratif)	454 € TTC 227 € TTC 390 € TTC
Ordonnance de référé Appel sur ordonnance	585 € TTC 682 € TTC
Juge de l'exécution	585 € TTC
Défense pénale : • tribunal de police et proximité • tribunal correctionnel • appel en matière correctionnelle	389 € TTC 682 € TTC 910 € TTC
Partie civile : • médiation • constitution de partie civile • renvoi sur intérêts civils	389 € TTC 585 € TTC 682 € TTC
Transaction ayant abouti à un protocole d'accord ⁽²⁾	910 € TTC
Tribunal d'instance et proximité Tribunal de grande instance tribunal administratif Autres juridictions	975 € TTC 1235 € TTC 1235 € TTC 910 € TTC
Cour d'appel Conseil d'État, Cour de cassation : • consultation • pourvoi	1235 € TTC 1468 € TTC 2267 € TTC
Cour d'assises 1 ^{er} jour Cour d'assises journée supplémentaire	1689 € TTC 682 € TTC

⁽¹⁾ par intervention sachant que le maximum pris en charge en matière d'assistance à expertise ou mesure d'instruction est de 3 fois le montant soit 1 056 € quel que soit le nombre d'interventions par litige.

⁽²⁾ si la transaction n'aboutit pas à un protocole d'accord ce montant est divisé par 2.

3.3 VOL

3.3.1 Objet de la garantie

Sont couverts les dommages résultant de la disparition ou de la détérioration du véhicule assuré à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol. Nous garantissons le règlement des dommages jusqu'à la valeur de remplacement du véhicule, l'offre vous étant faite dans un délai maximum de 30 jours à compter de la déclaration du vol à condition que toutes les pièces justificatives (certificat d'immatriculation ou son duplicata, la clé/carte de démarrage et ses doubles d'origine, les factures d'achat et d'entretien, la déclaration de vol enregistrée auprès de la police ou de la gendarmerie) soient en notre possession.

Le vol est constitué 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 étant le commencement d'exécution d'un vol, interrompue pour une cause indépendante de son auteur.

Le vol ou la tentative de vol sont caractérisés dès lors que :

- vous en avez fait la déclaration aux autorités de police ou de gendarmerie, attestée par le récépissé de dépôt de plainte qu'elles vous délivrent.

Cette déclaration doit être faite dans les 48h après avoir eu connaissance du vol,

- et que des indices sérieux rendent vraisemblable le vol ou la tentative de vol et caractérisent l'intention des voleurs (à défaut, la garantie n'est pas due). Il s'agit notamment de traces matérielles relevées sur le véhicule telles que le forçage de la colonne de direction ou des portières, du contact électrique ou du système antivol, ainsi que l'effraction électronique.

Notre intervention est étendue aux vols avec violence, dès lors que vous pourrez justifier :

- d'un dépôt de plainte,
- d'un certificat médical.

3.3.2 Modalités de règlement

- **Véhicule volé et retrouvé dans le délai de 30 jours suivant la déclaration ou avant que nous vous ayons fait une offre de règlement :** vous vous engagez à en reprendre possession et nous vous indemnisons des dommages résultant directement du vol jusqu'à concurrence de la valeur de remplacement du véhicule,
- **Véhicule volé et retrouvé après le délai de 30 jours ou après notre offre de règlement :** vous avez, dans un délai de 15 jours après avoir eu connaissance de sa découverte, la faculté d'en reprendre possession moyennant le remboursement de l'indemnité que vous avez reçue, sous déduction du montant des dommages résultant du vol. Si vous renoncez à reprendre le véhicule, nous en restons propriétaire.

3.3.3 Les exclusions

Attention, cette garantie ne couvre pas :

- les vols ou tentatives de vol commis :
 - par vos préposés, par votre conjoint, vos ascendants, vos descendants ou autres personnes vivant sous votre toit, ou avec leur complicité,
 - alors que les clés se trouvent sur le contact, dans ou sur le véhicule, à moins que le vol ne soit commis consécutivement à l'effraction d'un lieu privatif fermé à clé, tentative de meurtre ou violences corporelles,
 - sans effraction de serrure, de l'antivol, de détérioration de la colonne de direction ou du système de démarrage, d'effraction électronique,
 - lorsqu'une personne s'empare du véhicule assuré en abusant de votre confiance ou à la suite d'une escroquerie,
- les dommages résultant de vandalisme (ils font l'objet de garanties spécifiques),
- le vol du contenu privé et des accessoires (sauf si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières, dans les conditions décrites à l'article 3.10).

3.3.4 Les plus de votre contrat

✓ **Vol ou tentative de vol des éléments intérieurs ou extérieurs du véhicule assuré :**

Nous les garantissons suite au vol ou tentative de vol :

- du véhicule,
- commis dans un local privatif dans lequel les voleurs ont pénétré par effraction, escalade ou usage de fausses clés,
- commis avec tentative de meurtre ou violences corporelles.

Le vol des éléments intérieurs est également garanti en cas d'effraction caractérisée du véhicule assuré.

✓ **Vol isolé des roues et pneumatiques :**

Nous garantissons le vol ou la tentative de vol :

- des jantes (à l'exclusion du vol isolé des enjoliveurs de roues),
- des pneumatiques âgés de 24 mois au plus (application d'un taux de vétusté unique forfaitaire de 50%).

En présence d'écrous antivol, la franchise « Vol » éventuellement présente ne sera pas appliquée.

3.4 INCENDIE

3.4.1 Objet de la garantie

Cette garantie couvre les dommages au véhicule assuré à concurrence de sa valeur de remplacement en cas d'incendie, d'embrassement, de chute de la foudre, d'explosion ou de combustion spontanée (y compris les frais de recharge des extincteurs utilisés dans le cadre d'un sinistre garanti).

3.4.2 Les exclusions

Attention, cette garantie ne couvre pas les dommages causés :

- par accident de fumeur ou excès de chaleur sans embrassement,
- aux appareils et faisceaux électriques, lorsque ces dommages résultent de leur seul fonctionnement,
- par incendie survenant à l'occasion d'un vol (application de la garantie « Vol »),
- au contenu privé et aux accessoires (sauf si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières, dans les conditions décrites à l'article 3.10).

3.5 BRIS DE GLACE

3.5.1 Objet de la garantie

Cette garantie couvre, à concurrence de la valeur de remplacement du véhicule assuré, le remplacement ou la réparation des éléments suivants : le pare-brise, les glaces latérales ou arrières, les seuls phares avant, y compris antibrouillard, les toits ouvrants ou panoramiques, montés en série par le constructeur.

3.5.2 Les exclusions

Attention, cette garantie ne couvre pas :

- les dommages aux autres éléments du véhicule assuré,
- les bris de glace lorsqu'ils s'accompagnent d'un autre dommage relevant des garanties « Vol », « Incendie », « Garanties Complémentaires », « Dommages Tous Accidents », « Vandalisme »,
- les dommages causés aux rétroviseurs, à l'ensemble des feux arrière, aux clignotants.

3.6 LES GARANTIES COMPLEMENTAIRES

Ces garanties vous sont acquises dès lors que vous avez souscrit les garanties de dommages au véhicule.

3.6.1 La garantie Forces de la Nature

Cette garantie couvre les dommages au véhicule assuré, à concurrence de sa valeur de remplacement, lorsqu'ils sont provoqués par :

- la grêle, une avalanche, un glissement de terrain ou une chute de pierres,
- la tempête, c'est-à-dire l'action directe du vent ou le choc d'un corps renversé ou projeté résultant de l'intensité du vent, provoquant des dommages étendus à un certain nombre de bâtiments ou véhicules situés dans la zone où se trouve le véhicule assuré,
- la chute de neige de toitures d'immeubles,
- une inondation.

3.6.2 La garantie Catastrophes Naturelles (articles L. 125-1 à 125-6 du Code des assurances)

Cette garantie est subordonnée à la publication, au Journal Officiel de la République Française d'un arrêté interministériel de catastrophes naturelles (articles L. 125-1 et suivants du Code des assurances). Elle couvre les dommages matériels directs subis par le véhicule assuré, ayant pour cause l'intensité anormale de phénomènes naturels (inondations, mouvements de terrain...) objet de l'arrêté interministériel, à concurrence de sa valeur de remplacement.

Les indemnités dues au titre de la garantie « Catastrophes Naturelles » seront versées dans un délai maxi de 3 mois après la remise de l'état estimatif de vos dommages ou de la date de publication de l'arrêté lorsque celle-ci est postérieure.

3.6.3 La garantie Catastrophes Technologiques (articles L. 128-1 à 128-4 du Code des assurances)

Cette garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires des dommages au véhicule assuré résultant de l'état de catastrophe technologique conformément à l'article L. 128-1 du Code des assurances, dans la limite de sa valeur de remplacement. Cette garantie est subordonnée à la publication au Journal Officiel de la République Française d'un arrêté interministériel de catastrophes technologiques.

Les indemnités dues au titre de la garantie « Catastrophes Technologiques » seront versées dans un délai maxi de 3 mois après la remise de l'état estimatif de vos dommages ou de la date de publication de l'arrêté lorsque celle-ci est postérieure.

3.6.4 La garantie Attentats (article L. 126-2 du Code des assurances)

Conformément à l'article L. 126-2 du Code des assurances, nous garantissons les dommages causés au véhicule assuré par un attentat ou un acte de terrorisme tel que défini par les articles 421-1 et 421-2 du Code pénal subis sur le territoire national, à concurrence de sa valeur de remplacement.

3.6.5 Exclusion au titre des garanties complémentaires

Attention, ces garanties ne couvrent pas les dommages au contenu privé et aux accessoires (sauf si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières, dans les conditions décrites à l'article 3.10).

3.7 DOMMAGES TOUS ACCIDENTS

3.7.1 Objet de la garantie

Cette garantie couvre les dommages accidentels causés directement au véhicule assuré, à concurrence de sa valeur de remplacement, par :

- un choc avec un corps étranger fixe ou mobile,
- une collision avec un ou plusieurs véhicules,
- un versement sans collision préalable,
- un acte de malveillance (vandalisme c'est-à-dire dégradation volontaire par un tiers).

3.7.2 Les exclusions

Attention, cette garantie ne couvre pas :

- les dommages aux véhicules lors d'essais sur circuit à titre privé ou survenus au cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais, soumis par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics,
- les dommages aux caravanes, remorques ou vans lorsqu'ils sont attelés au véhicule assuré (la caravane ou la remorque ou le van doivent être garantis par leur propre contrat),
- les dommages au contenu privé et aux accessoires (sauf si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières, dans les conditions décrites à l'article 3.10).

3.7.3 Les plus de votre contrat

✓ **Vandalisme isolé des roues et pneumatiques :**

Nous prenons en charge les dégradations :

- des jantes (à l'exclusion des enjoliveurs de roues),
- des pneumatiques âgés de 24 mois au plus (application d'un taux de vétusté unique forfaitaire de 50%).

3.8 DOMMAGES CORPORELS DU CONDUCTEUR

3.8.1 Objet de la garantie

Cette garantie couvre les dommages corporels du conducteur, fautif ou non, en cas d'accident. En cas de décès, le règlement se fait entre les mains des ayants droit du conducteur. Pour les conducteurs non fautifs, l'indemnisation constitue une avance sur recours auprès du tiers responsable.

Sont considérés comme ayants droit du conducteur : son conjoint / concubin / partenaire de Pacte Civil de Solidarité (PACS) non séparé de corps ou de fait, ses enfants. Si le conducteur est un enfant vivant sous le toit de ses parents ou fiscalement à leur charge, les ayants droit sont ses parents, ses frères et sœurs.

Cette garantie intervient dans la limite du plafond indiqué aux Conditions Particulières, à la condition que le déficit fonctionnel permanent (taux d'invalidité) soit supérieur à 10% :

- pour les préjudices patrimoniaux : perte de revenus, frais médicaux, préjudice économique des ayants droit,
- pour les préjudices extra patrimoniaux : souffrances endurées, préjudice esthétique, préjudice d'agrément ou préjudice moral en cas de décès, déficit fonctionnel permanent (invalidité), à l'exclusion du déficit fonctionnel temporaire.

Le montant de l'indemnité est déterminé selon les règles du droit commun (montants habituellement alloués aux victimes d'accidents de la circulation) et est versé sous forme de capital.

Le règlement intervient après déduction des indemnités ou prestations reçues par le conducteur à quelque titre que ce soit, en particulier de la part des organismes sociaux, de prévoyance ou de retraite, de l'employeur ou des tiers fautifs. Le paiement est effectué dans les 30 jours suivant la remise de l'ensemble des documents justificatifs.

Le montant versé à titre d'indemnisation ou d'avance sur recours est réduit de 25% s'il existe un lien de causalité entre la non-utilisation de la ceinture de sécurité et les lésions subies.

3.8.2 Extension de garantie : conduite d'un véhicule loué ou emprunté

Nous couvrons également les dommages corporels que vous-même et tout conducteur désigné au contrat pourraient subir en conduisant un véhicule emprunté ou loué de la même catégorie (indiquée sur la carte verte) que celui que nous assurons.

Cette extension ne s'applique cependant pas si le véhicule emprunté ou loué :

- est votre propriété, ou celle de votre conjoint (ou concubin, ou partenaire de Pacte Civil de Solidarité), d'un conducteur désigné au contrat, ou de l'employeur du conducteur au moment de l'accident,
- est assuré par un contrat comportant lui-même une garantie visant à couvrir les dommages corporels du conducteur.

3.8.3 Limites de garantie

Dès lors que le déficit fonctionnel permanent (invalidité) est égal ou inférieur à 10%, aucune indemnité ou avance sur recours ne seront versées.

Seuls seront indemnisés les préjudices suivants : souffrances endurées, préjudice esthétique permanent, préjudice d'agrément, frais médicaux, pertes de revenus, à l'exclusion de tout autre préjudice.

3.8.4 Les exclusions

Attention, la garantie « Dommages Corporels du conducteur » ne couvre pas :

- l'atteinte corporelle (blessures ou décès) résultant d'actes de violence, d'agression, de suicide ou tentative de suicide,
- les dommages corporels subis lors de l'utilisation du véhicule assuré :
 - lors d'essais sur circuit à titre privé,
 - lors de la pratique de tous sports mécaniques, y compris ceux survenus aux cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais, soumis par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics.

3.9 LA GARANTIE « VALEUR D'ACHAT 4 ANS » (OPTION)

3.9.1 Objet de la garantie

Nous garantissons la valeur de remplacement du véhicule assuré à son prix d'achat, options comprises et remises déduites jusqu'à l'échéance principale de votre contrat d'assurance suivant la 4^{ème} année de détention du véhicule.

Notre indemnisation comprend la prise en charge du coût de la carte grise du véhicule assuré objet de l'indemnisation.

La garantie « Valeur d'Achat 4 ans » est mise en jeu lorsque :

- le véhicule assuré est déclaré économiquement irréparable par notre expert à la suite d'un sinistre garanti,
ET
- lorsque nous intervenons au titre d'une des garanties « Dommages Tous Accidents » (si le conducteur est au volant au moment du sinistre), « Forces de la Nature », « Catastrophes Naturelles », « Catastrophes Technologiques », « Attentats » ou « Vol » (si le véhicule assuré est retrouvé dans un délai de 30 jours suivant la déclaration).

Si vous désirez conserver l'épave du véhicule détruit, sa valeur est déduite du montant de l'indemnisation.

3.9.2 Les exclusions

La garantie « Valeur d'Achat 4 ans » n'est pas appliquée au titre d'un sinistre relevant des garanties :

- « Incendie »,
- « Vol », si le véhicule n'est pas retrouvé dans un délai de 30 jours suivant la déclaration,
- « Dommages Tous Accidents », si le conducteur n'est pas au volant au moment du sinistre.

Nous excluons de l'indemnisation en « Valeur d'Achat » les véhicules en leasing.

3.10 LA GARANTIE ACCESSOIRES ET CONTENU PRIVÉ (OPTION)

3.10.1 Objet de la garantie

Notre garantie intervient en cas de survenance d'un des événements prévus au titre des garanties complémentaires (article 3.6), des garanties « Vol » (article 3.3), « Incendie » (article 3.4) et « Dommages Tous Accidents » (article 3.7) dans la mesure où le véhicule assuré est lui-même couvert par ces événements.

Nous garantissons les dommages aux accessoires hors-série et au contenu privé situé à l'intérieur du véhicule assuré, sur présentation des originaux de factures nominatives et acquittées, dans la limite du montant indiqué sur vos Conditions Particulières :

- sous réserve qu'ils soient volés ou endommagés en même temps que le véhicule assuré et dans les mêmes circonstances,
- en cas d'effraction du véhicule assuré,
- en cas d'effraction, escalade ou usage de fausses clés du local privatif dans lequel le véhicule assuré est stationné.

Les accessoires hors-série situés à l'extérieur du véhicule sont couverts dans les mêmes circonstances, à l'exclusion de la seule effraction du véhicule assuré.

3.10.2 Les exclusions

Le vol du contenu privé entreposé dans le coffre de toit non fermé à clé ou dans votre remorque ou van ou caravane attelée ou non à votre véhicule reste exclu.

3.11 LES EXTENSIONS DE GARANTIES

3.11.1 Véhicule en instance de vente

Sur votre demande, en cas de changement de véhicule sur votre contrat, nous continuons à couvrir gratuitement l'ancien véhicule, **pendant 2 mois au maximum** et sans excéder la date de vente ou de mise en dépôt-vente, aux mêmes garanties que vous avez souscrites pour ce véhicule (à l'exclusion de l'« Assistance » et de la « Panne mécanique ») et pour les seuls déplacements en vue de sa visite au contrôle technique et lors d'essais ou trajets en vue de sa vente.

3.11.2 Transfert temporaire de garantie sur véhicule de remplacement

Sur votre demande, un transfert temporaire de garanties sur un véhicule prêté de catégorie identique à celle mentionnée sur votre attestation d'assurance, et qui est insuffisamment assuré par ailleurs, peut être effectué après analyse et acceptation de la compagnie. Selon le motif entraînant votre demande de transfert de garanties, la durée du remplacement sera portée de 3 à 30 jours maximum, la compagnie se réservant le droit de vous demander une cotisation supplémentaire.

Les garanties accordées sont celles du véhicule remplacé indiquées sur vos Conditions Particulières, à l'exclusion de la « Valeur d'achat », de la « Valeur minimale d'indemnisation » et de la « Panne mécanique ». Le véhicule de prêt est assuré dans la limite de sa valeur de remplacement.

Ne peuvent être acceptés dans le cadre du transfert temporaire de garanties, tous les véhicules n'entrant pas dans nos conditions de souscription, ainsi que :

- les véhicules non assurés par leur propriétaire,
- les véhicules en leasing, crédit-bail ou en location,
- les véhicules vous appartenant,
- les cas d'assurance alternative.

3.12 FRANCHISES

3.12.1 Les franchises sur les garanties de dommages

Indépendamment des exclusions particulières prévues au titre de chaque garantie, vous gardez à votre charge une franchise dont le montant est indiqué sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises :

GARANTIES	FRANCHISES
Bris de glace*	Franchise fixe
Vol	
Incendie	
Dommages Tous Accidents**	
Forces de la Nature	
Catastrophes Naturelles	Franchise fixe (montant déterminé par arrêté ministériel)
Catastrophes Technologiques	Pas de franchise
Attentats	

* Si vous choisissez la réparation au lieu du remplacement de votre pare-brise, la franchise indiquée sur vos Conditions Particulières ne sera pas appliquée.

** Sur la garantie Dommages Tous Accidents, la franchise indiquée aux Conditions Particulières reste à votre charge lorsqu'un recours contre un tiers responsable est impossible ou n'aboutit pas. La franchise est soumise le cas échéant au partage de responsabilité.

3.12.2 La franchise « Prêt de volant »

Les franchises « Prêt de volant » sont cumulables avec les franchises indiquées sur les garanties de dommages et s'appliquent sur le coût total du sinistre.

La conduite régulière du véhicule assuré est réservée au souscripteur, son conjoint, concubin, partenaire de Pacte Civil de Solidarité (PACS), désigné au contrat. La conduite à titre exceptionnel du véhicule assuré par des utilisateurs autres que ceux désignés ci-dessus, entraîne l'application de la franchise « Prêt de volant » indiquée dans vos Conditions Particulières.

L'existence de cette franchise ne fait pas obstacle aux sanctions prévues en cas de fausse déclaration (articles 5.1 et 5.2) sur la conduite habituelle du véhicule assuré.

3.13 CE QUE VOTRE CONTRAT NE GARANTIT JAMAIS

Les dommages causés :

- lors d l'utilisation du véhicule dans le cadre d'un usage « Tous déplacements »,
- lors de la location à titre onéreux du véhicule assuré,
- intentionnellement par vous, le propriétaire ou le conducteur du véhicule assuré, ou avec leur complicité,
- lors de guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou de mouvements populaires (sous réserve des dispositions de la garantie « Attentats »),
- lors de la désintégration du noyau atomique,
- lorsque le véhicule assuré est confié à un professionnel de l'automobile,
- au cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais, soumis par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics,
- par des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes, y compris les sources de rayonnements ionisants, sauf l'approvisionnement du carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur. La garantie reste acquise si vous ne transportez pas plus de 500 kg ou 600 litres d'huiles, d'essences minérales ou de produits similaires.

Sont également exclus les dommages subis par le véhicule assuré ou son conducteur, ainsi que les poursuites pénales qui en découlent, lorsqu'ils sont causés :

- par un vice propre du véhicule ou un défaut de réparation ou d'entretien indispensable incombant à l'assuré tant avant qu'après sinistre, sauf cas de force majeure,
- alors que le véhicule a fait l'objet de modifications permettant d'augmenter sa puissance, sa cylindrée ou sa vitesse,
- alors que le conducteur ou gardien du véhicule assuré au moment du sinistre :
 - en a pris possession à votre insu, sauf mise en jeu de la garantie « Vol » pour les dommages au véhicule,
 - ne possède pas les certificats, en état de validité, exigés par la réglementation en vigueur pour la conduite du véhicule,
 - n'a pas l'âge requis pour la conduite du véhicule assuré,
 - se trouve sous l'empire d'un état alcoolique (c'est-à-dire au-delà du seuil fixé par le Code de la route) ou de stupéfiants non prescrits médicalement, sauf s'il est prouvé que le sinistre est sans relation avec cet état,
 - a refusé de se soumettre aux vérifications après accident,
- par un délit de fuite caractérisé ou un refus d'obtempérer.

Sont également exclus :

- les dommages indirects : privation de jouissance, frais de gardiennage ou de location, dépréciation du véhicule, pertes d'exploitation,
- les dommages consécutifs à la mise en fourrière du véhicule assuré, depuis l'enlèvement jusqu'à la restitution,
- les dommages ou l'aggravation de ceux-ci, causés au véhicule rendu dangereux ou inapte à circuler suite à un sinistre,
- les dommages au contenu privé et aux accessoires, (sauf si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières, dans les conditions décrites à l'article 3.10),
- le paiement des amendes et cautions, les frais de recouvrement, les condamnations et les frais et dépenses engagés par la partie adverse au titre de la garantie « Défense Recours »,
- les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.

4 COMMENT FONCTIONNENT VOS GARANTIES ? L'INDEMNISATION EN CAS DE SINISTRE

4.1 QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

4.1.1 Déclaration de sinistre

Vous devez déclarer votre sinistre dès que vous en avez connaissance, et au plus tard dans les 5 jours ouvrés qui suivent, et dans les 2 jours ouvrés en cas de vol. Nous vous recommandons de ne pas engager de dépenses avant cette déclaration. Munissez-vous des coordonnées de votre contrat.

En cas de sinistre, vous pouvez :

- **directement le déclarer en ligne depuis votre accès Client fortuneo.fr : un service sécurisé, simple et rapide,**
- être accompagné dans la déclaration de ce sinistre ou la rédaction de votre constat amiable grâce à notre service 'AccidenTél' : **appelez le numéro Indigo '3260' et dites 'AccidenTél'** (0,15 € TTC / minute),
- obtenir des informations par téléphone au numéro cristal **09.70.80.94.07**. (appel non surtaxé – coût selon opérateur).

4.1.2 En cas de vol

Déposez une plainte dans les 48h qui suivent la découverte du sinistre auprès de votre commissariat ou à la gendarmerie. Conservez soigneusement le récépissé de votre dépôt de plainte, il vous sera demandé pour le règlement de votre dossier. Si vous disposez de la garantie des « Accessoires et du Contenu privé », dressez une liste des accessoires et objets contenus dans votre véhicule et transmettez-nous cette liste avec toutes les factures en votre possession.

4.1.3 En cas de catastrophe naturelle

Dès que l'événement est connu, contactez-nous pour déclarer le sinistre à titre préventif. L'état de catastrophe naturelle doit être constaté par arrêté interministériel (contactez votre mairie). Confirmez votre déclaration de sinistre au plus tard dans les 10 jours suivant la publication de l'arrêté interministériel au Journal Officiel. Dressez l'état de vos pertes et transmettez-nous votre liste.

4.1.4 En cas d'accident

- Remplissez un constat amiable d'accident automobile.
- Contactez sans attendre l'Assistance au **01.41.85.80.04** (appel non surtaxé - coût selon opérateur).

Il vous appartient dans tous les cas :

- de nous communiquer tous les éléments et documents nécessaires à l'instruction de votre dossier,
- de prendre toutes les mesures conservatoires appropriées et nécessaires pour éviter l'aggravation des dommages et l'engagement de dépenses supplémentaires.

4.2 QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE NON-RESPECT DE VOS OBLIGATIONS?

Nous pouvons être amenés à appliquer une déchéance sur l'ensemble de vos garanties si, à l'occasion d'un sinistre :

- vous faites une fausse déclaration portant sur les causes, les circonstances et les conséquences du sinistre,
- vous prétendez détruits ou volés des objets n'existant pas au moment du sinistre ou n'ayant pas été détruits ou volés,
- vous ne déclarez pas l'existence d'autres assurances couvrant le même risque,
- vous utilisez des documents ou justificatifs inexacts ou usez de moyens frauduleux.

4.3 L'ÉVALUATION DES DOMMAGES

4.3.1 Dommages au véhicule assuré

Les dommages au véhicule assuré sont fixés de gré à gré ou par voie d'expertise à notre initiative.

La valeur de remplacement à dire d'expert tient compte notamment de la vétusté applicable sur les pièces soumises à usure (batterie, pneumatique, échappements, freins, capote de toit, sellerie...).

Si vous avez souscrit la garantie « Valeur d'achat 4 ans » en option, votre véhicule déclaré économiquement irréparable par notre expert sera indemnisé dans les conditions définies à l'article 3.9.

Remarque : le montant versé à titre d'indemnisation sera réduit de 50% s'il existe un lien de causalité entre la non-conformité du contrôle technique, selon la réglementation en vigueur, et les dommages matériels du véhicule assuré.

- ✓ **Valeur à neuf 6 mois suite à sinistre garanti** : Si dans les 6 mois suivant sa date de première mise en circulation, votre véhicule est déclaré économiquement irréparable par notre expert, nous vous indemnisons à concurrence de sa valeur à neuf. Notre indemnisation comprend la prise en charge du coût de la carte grise.
- ✓ **Valeur minimale d'indemnisation suite à sinistre garanti** : Nous vous réglons sur la base d'une valeur minimale d'indemnisation indiquée sur vos Conditions Particulières, dans le cas où votre véhicule est déclaré économiquement irréparable par notre expert au titre des garanties « Forces de la Nature », « Catastrophes Naturelles et Technologiques », « Attentats », « Dommages Tous Accidents ».
- ✓ **Frais de remorquage et de récupération** : Ils sont remboursés dans la limite de 1% de la valeur d'origine du véhicule assuré, hors panne, au titre des garanties « Vol », « Incendie », « Forces de la Nature », « Dommages Tous Accident ».

4.3.2 Dommages aux accessoires et au contenu privé

Barème de vétusté applicable selon l'ancienneté du bien, calculée selon la facture d'origine ou d'installation :

		Taux de vétusté par an ⁽¹⁾	Vétusté maximum ⁽¹⁾
Accessoires	Accessoires de son, vidéo et navigation : autoradio, GPS, assistant d'aide à la conduite, appareil vidéo et multimédia, haut-parleur, caisson, amplificateur, CB, antennes	< 1 an = 10% ≥ 1 an = 15%	80%
	Effets vestimentaires	< 1 an = 25% ≥ 1 an = 50%	
Contenu privé	Appareil photos, ordinateur (y compris tablette tactile), et leurs accessoires	25%	
	Maroquinerie		
	Lunettes		
	Autres objets	20%	

(1) forfait.

ATTENTION : à défaut de présentation de la facture d'achat d'origine, la vétusté maximum sera appliquée.

Pour les autres accessoires du véhicule :

- accessoires de transport (barres de toit, coffre de toit, porte-vélo, attelage, porte-skis...),
 - accessoires intérieurs (tapis, housses, alarmes, antivol...),
- une dépréciation usuelle identique à celle du véhicule assuré sera appliquée.

4.3.3 Dommages corporels du conducteur

Les dommages corporels du conducteur sont fixés par une expertise pratiquée par notre médecin expert.

4.3.4 Désaccords et litiges

La procédure qui suit s'impose à vous pour les dommages matériels au véhicule assuré. Elle s'impose au conducteur lors d'un sinistre pour les dommages corporels dans le cadre de la garantie décrite à l'article 3.8.

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions de notre expert, une tierce expertise est toujours obligatoire avant tout recours judiciaire. En pratique, vous désignez un expert de votre choix qui prendra contact avec celui que nous avons préalablement mandaté. Si ces deux experts ne trouvent pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Ils opèrent tous trois en commun et à la majorité des voix. Si vous ne nommez pas d'expert ou si les 2 premiers experts n'arrivent pas à s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de grande instance dans le ressort duquel le sinistre est survenu. Cette nomination est faite sur simple requête de votre ou notre part et au plus tôt quinze jours après en avoir informé l'autre partie au moyen d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. Vous prenez en charge les honoraires de l'expert que vous avez nommé, les honoraires du troisième expert étant partagés par moitié entre vous et nous.

4.4 LE RÈGLEMENT DES INDEMNITÉS

Le paiement est effectué entre vos mains ou entre les mains du garagiste lorsque nous nous sommes engagés à le régler directement à votre place, dans un délai de 15 jours à partir du moment où nous avons trouvé un accord sur le montant ou de la décision exécutoire du tribunal.

Dans le cas où 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 partenaire de Pacte Civil de Solidarité (PACS), ou à défaut aux héritiers.

Le règlement est effectué uniquement sur la base du rapport d'expertise et sur présentation des factures originales, acquittées et nominatives.

Dans le cas d'un véhicule acquis par l'intermédiaire d'une société de leasing, s'il est déclaré volé ou économiquement irréparable par notre expert à la suite d'un sinistre garanti, nous versons en priorité l'indemnité TVA comprise (si vous ne récupérez pas cette taxe), à la société de location, propriétaire du véhicule assuré.

Les indemnités dues au titre de la garantie « Catastrophes Naturelles » seront versées dans un délai maximum de 3 mois après la remise de l'état estimatif de vos dommages et de la publication de l'arrêté.

Selon l'article L. 211-5-1 du Code des assurances, pour tout dommage garanti par le contrat, vous avez la faculté de choisir le réparateur professionnel auquel vous souhaitez recourir.

4.5 SUBROGATION

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre et jusqu'à concurrence des indemnités versées. Cela signifie que nous avons un recours contre tout responsable du sinistre dans la limite de vos propres droits et actions pour récupérer le montant de l'indemnité versée.

Si la subrogation ne peut, du fait de l'assuré ou du bénéficiaire, s'opérer en faveur de l'assureur, la garantie de ce dernier cesse d'être engagée.

5 VOTRE CONTRAT

5.1 FORMATION, DURÉE, MODIFICATION

• Formation / prise d'effet

Votre contrat est formé dès la signature des Conditions Particulières.

Les garanties d'assurance, d'assistance et de panne mécanique (si l'option a été souscrite) prennent effet aux dates et heures indiquées sur vos Conditions Particulières.

• Durée

Votre contrat est valable jusqu'à la date de prochaine échéance indiquée également sur vos Conditions Particulières. Il se renouvelle ensuite automatiquement d'année en année, sauf si vous ou nous prenons l'initiative d'y mettre un terme dans les conditions détaillées à l'article 5.7.

• Modification du contrat

Toute modification apportée à votre contrat sera constatée par avenant, lequel précise la date d'effet de cette modification.

5.2 VOS OBLIGATIONS À LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

5.2.1 Déclaration du risque

Pour obtenir le bénéfice des garanties de votre contrat mentionnées sur vos Conditions Particulières, vous êtes tenu de répondre exactement à toutes les questions posées dans le cadre de la déclaration du risque lors de la conclusion du contrat. Ces questions nous permettent d'apprécier la nature du risque que nous prenons en charge. Vos réponses sont reproduites dans vos Conditions Particulières que vous êtes tenu de valider.

5.2.2 Que se passe-t-il en cas de fausse déclaration, omission ou inexactitude de la déclaration ?

Vos déclarations servent de base au contrat. Toute réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude, peuvent nous amener à prendre les sanctions prévues par le Code des assurances, à savoir :

- **en cas de fausse déclaration intentionnelle, votre contrat est nul lorsque cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur. Dans ce cas, les primes payées nous restent acquises et nous avons le droit au paiement des primes échues à titre de dommages et intérêts.**
- **en cas d'omission ou de déclaration inexacte non intentionnelle :**
 - **si celle-ci est constatée avant tout sinistre, nous gardons le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat 10 jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée en restituant la portion de prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus ;**
 - **si celle-ci est constatée après un sinistre, l'indemnité due en cas de sinistre, que ce soit à vous-même ou à des tiers, est réduite en proportion des cotisations payées par rapport à celles qui auraient été payées si vos déclarations avaient été exactes.**

5.3 VOS OBLIGATIONS EN COURS DU CONTRAT

Vous êtes tenu de nous déclarer en cours de contrat toutes modifications ou circonstances nouvelles qui ont pour conséquences de rendre inexacts ou caduques les réponses que vous nous avez faites à la conclusion du contrat et qui sont reprises sur vos Conditions Particulières. Cette déclaration doit nous être faite :

- avant le changement s'il provient de votre fait,
- par lettre recommandée ou auprès de votre interlocuteur habituel, dans un délai de 15 jours après avoir eu connaissance du changement.

Prévenez-nous dans tous les cas suivants :

- changement de domicile, de profession, de véhicule, d'usage,
- changement, ajout ou retrait de conducteur,
- constatation d'un événement aggravant : alcoolémie, usage de stupéfiant, délit de fuite, refus d'obtempérer,
- toute mesure d'annulation, suspension ou invalidation du permis de conduire,
- toute modification ou transformation du véhicule,
- remplacement temporaire du véhicule,
- survenance d'un sinistre pouvant faire déclencher une garantie de votre contrat.

Après étude de votre demande, et sous réserve d'acceptation, nous enregistrerons alors les modifications nécessaires à votre contrat et vous resterez bien assuré. Dans certain cas, votre cotisation et/ou vos garanties seront changées. Vous recevrez alors

de nouvelles Conditions Particulières. Une fois par an, vous recevez la situation de votre contrat d'assurance. Vérifiez que les informations indiquées répondent à votre situation.

Conséquence des modifications :

Si le risque est aggravé de telle façon que, si les circonstances nouvelles avaient été déclarées lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat, nous aurions refusé d'assurer le risque ou ne l'aurions assuré que contre une cotisation plus élevée, nous pouvons conformément à l'article L. 113-4 du Code des assurances :

- soit résilier le contrat moyennant un préavis de 10 jours et rembourser la portion de cotisation de la période non courue,
- soit vous proposer un nouveau montant de la cotisation. Si vous ne donnez pas suite à notre proposition ou si vous la refusez, nous pouvons résilier le contrat à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant cette proposition.

En cas d'aggravation du risque entre la date de souscription et la date d'effet, rendant la situation telle que l'assureur n'aurait pas conclu le contrat initialement, il se réserve le droit de le dénoncer.

Si le risque est diminué, nous vous proposons une diminution de cotisation. Si tel n'était pas le cas, vous avez la faculté de résilier le contrat conformément à l'article L. 113-4 du Code des assurances moyennant un préavis de 30 jours et d'obtenir le remboursement de la portion de cotisation pour la période non courue.

Que se passe-t-il en cas de fausse déclaration, omission ou inexactitude de la déclaration ?

Les sanctions présentées à la souscription (article 5.2.2) sont également applicables en cours de contrat.

5.4 VOS OBLIGATIONS À CHAQUE ÉCHÉANCE

5.4.1 Le règlement de vos cotisations

La cotisation appelée est globale et intègre donc :

- les garanties d'assurance,
- les garanties d'assistance,
- les garanties de panne mécanique.

Votre cotisation est actualisée chaque année selon les dispositions du Code des assurances (article A. 121-1).

Vous devez nous régler les cotisations aux échéances convenues dans les Conditions Particulières de votre contrat.

La cotisation annuelle est payable à notre siège dans les 10 jours de son échéance. Un paiement fractionné peut toutefois être accordé selon votre choix : par semestre, par trimestre, ou mensuellement.

Si nous augmentons la prime de référence telle que définie à l'article 5.5 des présentes Conditions Générales, la nouvelle cotisation devient exigible à compter de l'échéance principale. En cas de désaccord, vous pouvez résilier votre contrat dans un délai de 15 jours après avoir eu connaissance de l'augmentation. La résiliation prend effet un mois après votre demande, et vous serez redevable de la fraction de cotisation calculée sur la base de la cotisation précédente, couvrant la période entre la date d'échéance et la date d'effet de la résiliation. Toutefois, les majorations de cotisations résultant des impacts de la clause Bonus-Malus, de l'évolution des taxes et de la franchise réglementaire des Catastrophes Naturelles ne sont pas considérées comme des augmentations de tarif et ne vous autorisent pas à résilier votre contrat.

5.4.2 Procédure en cas de non-paiement (article L. 113.3 du Code des assurances)

En cas de non-paiement de vos cotisations dans les délais impartis, nous vous adressons une lettre recommandée valant mise en demeure en application de l'article L 113-3 du Code des assurances à votre dernier domicile connu. Les effets de cette lettre sont les suivants :

- l'intégralité de la cotisation annuelle devient exigible, nonobstant l'existence d'un fractionnement du paiement de ladite cotisation,
- des frais de recouvrement sont exigibles,
- en cas de non-paiement dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure, les garanties de votre contrat sont suspendues,
- après un délai supplémentaire de 10 jours (40 jours au total après la lettre de mise en demeure), votre contrat est automatiquement résilié si la totalité de la somme exigée n'est pas réglée.

Nous conservons, même après résiliation, le droit de procéder au recouvrement de la cotisation impayée en exécution du contrat.

Un règlement effectué après le délai de 40 jours n'entraîne en aucun cas la remise en vigueur du contrat.

Un règlement partiel n'annule pas les effets de la mise en demeure.

Le contrat non résilié reprend effet le lendemain du jour où a été payée la cotisation ainsi que les frais de recouvrement ayant fait l'objet de la mise en demeure.

5.5 CLAUSE DE RÉDUCTION - MAJORATION (« BONUS-MALUS ») ARTICLE A. 121-1 DU CODE DES ASSURANCES

Art. 1. Lors de chaque échéance annuelle du contrat, la prime due par l'assuré est déterminée en multipliant le montant de la prime de référence, telle qu'elle est 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.

Art. 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. 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 prime 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 prime de référence comprend la surprime éventuellement prévue pour les conducteurs novices à l'article A. 121-1-1 du Code des assurances ainsi que les réductions éventuelles mentionnées à l'article A. 335-9-3.

Art. 3. La prime sur laquelle s'applique le coefficient de réduction majoration est la prime 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 glace » et de « Catastrophes Naturelles ».

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 de glace », 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.

Art. 8. Lorsqu'il est constaté qu'un sinistre ne correspond pas à la qualification qui lui avait été donnée initialement, la rectification de la prime 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 prime 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.

Art. 9. La période annuelle prise en compte pour l'application des dispositions de la présente clause est la période de douze mois consécutifs précédant 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.

Art. 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.

Art. 11. Si le contrat concerne un véhicule précédemment garanti par un autre assureur, le coefficient de réduction-majoration applicable à la première prime 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 14.-L'assureur doit indiquer sur l'avis d'échéance ou la quittance de prime remis à l'assuré :

- le montant de la prime de référence,
- le coefficient de réduction majoration prévu à l'article A. 121-1 du Code des assurances,
- la prime nette après application de ce coefficient,
- la ou les majorations éventuellement appliquées conformément à l'article A. 121-1-2 du Code des assurances,
- la ou les réductions éventuellement appliquées conformément à l'article A. 335-9-3 du Code des assurances.

5.6 SUSPENSION DE GARANTIE

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

- soit à l'expiration d'un délai de 30 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 30 jours.

Toutefois, la garantie vous reste acquise, au plus jusqu'à l'échéance annuelle du contrat, si la Responsabilité Civile du propriétaire du véhicule 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 notifiées avant le vol.

5.7 CAS ET CONDITIONS DE RÉSILIATION

5.7.1 Cas de résiliations

Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction.
Il est possible de le résilier dans les cas et selon les modalités suivantes :

Motif de la résiliation	Par qui	Conditions	Date de prise d'effet de la résiliation	Articles du Code des assurances
<ul style="list-style-type: none"> Opposition au renouvellement par tacite reconduction c'est-à-dire à chaque échéance annuelle 	Le souscripteur ou Nous	Délai de préavis à respecter : <ul style="list-style-type: none"> - Le souscripteur : 1 mois - Nous : 2 mois Dans les 20 jours qui suivent l'envoi de l'avis d'échéance lorsque celui-ci est envoyé moins de 15 jours avant la fin du droit d'opposition au renouvellement ou après cette date	La résiliation prend effet à la date d'échéance annuelle indiquée sur les Conditions Particulières	L. 113-12 & L. 113-15-1
<ul style="list-style-type: none"> Opposition à la poursuite du contrat renouvelé par tacite reconduction 	Le souscripteur	Ce motif de résiliation nécessite une ancienneté du contrat de 1 an et la couverture d'un nouveau contrat auprès d'un autre assureur pour l'assurance de la responsabilité civile	La résiliation prend effet 1 mois après notification de la demande de résiliation formulée par vous ou par le nouvel assureur	L. 113-15-2
<ul style="list-style-type: none"> En cas de changement : <ul style="list-style-type: none"> - de domicile, - de situation ou régime matrimonial, - de profession ou si vous cessez toute activité professionnelle, 	Le souscripteur ou Nous	La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement notifié par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve que le changement invoqué affecte la nature du risque garanti	La résiliation prend effet 1 mois après notification, indiquant la date et la nature de l'événement invoqué	L. 113-16
<ul style="list-style-type: none"> Aliénation du véhicule assuré 	Le souscripteur ou Nous Ou De plein droit après la date de l'aliénation du véhicule	Résiliation de plein droit en cas d'absence de remise en vigueur du contrat par accord des parties ou de résiliation par l'une d'elles	La résiliation prend effet 10 jours après notification de la résiliation à l'autre partie La résiliation prend effet 6 mois après la date de l'aliénation du véhicule	L. 121-11
<ul style="list-style-type: none"> En cas de résiliation par Suravenir Assurances de l'un de vos contrats après sinistre 	Le souscripteur	Vous pouvez dans le délai de 1 mois de la notification de la résiliation de la police sinistrée, résilier les autres contrats d'assurance souscrits auprès de Suravenir Assurances	La résiliation prend effet un mois à dater de la notification à l'assureur.	R.113-10
<ul style="list-style-type: none"> Diminution du risque 	Le souscripteur	Vous pouvez résilier si nous ne consentons pas à réduire la cotisation suite à diminution du risque en cours de contrat	La résiliation prend effet 30 jours après la demande notifiée à l'assureur	L. 113-4
<ul style="list-style-type: none"> Aggravation du risque 	Nous	L'assureur peut résilier ou proposer un nouveau montant de prime si les circonstances nouvelles aggravent le risque	La résiliation prend effet 10 jours après que celle-ci vous ait été notifiée ou 30 jours à compter du refus de la proposition faite par l'assureur	L. 113-4
<ul style="list-style-type: none"> Omission ou déclaration inexacte non intentionnelle 	Nous	L'assureur peut résilier si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre	La résiliation prend effet 10 jours après sa notification	L. 113-9
<ul style="list-style-type: none"> Non-paiement de la cotisation 	Nous	L'assureur peut résilier le contrat moyennant l'envoi préalable d'une lettre recommandée valant mise en demeure	La résiliation prend effet 40 jours après l'envoi de la lettre recommandée valant mise en demeure	L. 113-3
<ul style="list-style-type: none"> Résiliation après sinistre 	Nous	L'assureur peut résilier le contrat un mois après avoir eu connaissance du sinistre	La résiliation prend effet un mois après la notification faite par l'assureur	R. 113-10

• En cas de décès du souscripteur	L'héritier ou Nous	L'assureur peut résilier dans un délai de 3 mois à compter du jour où l'attributaire du bien a demandé le transfert du contrat à son nom	Le contrat d'assurance continue à produire ses effets tant qu'il n'a pas été résilié par l'héritier	L. 121-10
• Réquisition du bien assuré	De plein droit		La résiliation prend effet à la date de dépossession du bien	L. 160-6
• Retrait de l'agrément par le Ministère de Tutelle	De plein droit		La résiliation prend effet le quarantième jour à midi à compter de la publication au Journal officiel de la décision de l'ACPR prononçant le retrait	L. 326-12
• Perte totale du bien résultant d'un événement non garanti	De plein droit	L'assureur restitue la portion de prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque ne court plus	La résiliation prend effet à la date de l'événement considéré	L. 121-9

5.7.2 Conditions de la résiliation

Lorsque vous avez la faculté de résilier le contrat, vous pouvez le faire à votre choix :

- par lettre recommandée avec accusé de réception à l'assureur ou à défaut à votre distributeur,
- par une déclaration faite contre récépissé.

Lorsque nous résilions votre contrat, nous devons vous le notifier par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

5.7.3 Conséquences de la résiliation sur la cotisation

Dans les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, la portion de cotisation afférente à la période suivant la date d'effet de la résiliation ne nous est pas acquise. Elle doit vous être remboursée.

Toutefois, en cas de résiliation pour non-paiement des cotisations, cette portion de cotisation, jusqu'à l'échéance annuelle suivante, nous est due à titre d'indemnité de résiliation (article L. 113-3 du Code des assurances).

5.7.4 Fichier professionnel des résiliations automobile

Le souscripteur est informé qu'en cas de résiliation du contrat, le contenu du relevé d'informations qui lui sera délivré, conformément à la loi et où figure notamment son identité ainsi qu'éventuellement celle des conducteurs désignés au contrat, sera communiqué à un fichier central professionnel géré par l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque Automobile (A.G.I.R.A. – 1 rue Jules Lefebvre – 75009 Paris).

5.8 PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-1 du Code des assurances, reproduit ci-dessous, les actions dérivant du présent contrat se prescrivent dans le délai de deux ans suivant l'événement qui en est à l'origine.

La prescription a pour point de départ la date à laquelle le souscripteur ou l'assuré ont eu connaissance du fait générateur.

Ainsi, 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. »

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

L'article L. 114-2 du Code des assurances, précise les modalités d'interruption de la prescription comme suit:

« 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 avec accusé de réception adressée 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 ».

La prescription peut également être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- toute demande en justice, même en référé (articles 2241 à 2243 du Code civil),
- tout acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

La prescription peut être suspendue par l'une des causes ordinaires de suspension que sont :

- l'impossibilité d'agir,
- la minorité,
- le recours à la médiation, à la conciliation ou à une procédure participative,
- une mesure d'instruction,
- une action de groupe.

5.9 CUMUL D'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, nous 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).

En cas de cumul d'assurance ayant le même objet, le même risque et le même intérêt, vous pouvez, en cas de sinistre, être indemnisé auprès de l'assureur de votre choix.

5.10 LES ACTES DE TERRORISME ET ATTENTATS

Les contrats d'assurance de biens ne peuvent exclure la garantie de l'assureur pour les dommages résultant d'actes de terrorisme ou d'attentats commis sur le territoire national. Toute clause contraire est réputée non écrite.

Les contrats d'assurance de biens ne peuvent stipuler, pour les dommages résultant d'actes de terrorisme ou d'attentats, de franchise ou de plafond autres que ceux qu'ils prévoient pour des dommages de même nature qui n'auraient pas pour origine un acte de terrorisme ou un attentat.

5.11 DÉMARCHAGE À DOMICILE

Démarchage à domicile (article L.112-9 du Code des assurances) : 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 avec demande d'avis de réception adressée à l'assureur 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. Toute lettre recommandée adressée à une entité juridique autre sera dépourvue de tout effet.

Vous ne pouvez toutefois plus exercer votre droit à renonciation dès que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.

Par ailleurs, l'intégralité de la cotisation reste due à l'assureur si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

Modalité d'exercice du droit à renonciation : Vous devez adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à votre assureur.

Vous trouverez ci-dessous un modèle de lettre pour vous permettre d'exercer votre droit à renonciation :

« Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon contrat N° (N° du contrat) d'assurance conclu par démarchage à domicile le (date) et demande le remboursement de la cotisation, déduction faite de la part correspondant à la période durant laquelle le contrat était en vigueur.

Dans ce cas, la résiliation prendra effet à compter de la date de réception de la présente lettre. »

5.12 AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION

L'autorité en charge du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris cedex 09.

5.13 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par SURAVENIR ASSURANCES, responsable du traitement situé, 2 rue Vasco de Gama à Saint-Herblain (44800).

Elles sont nécessaires au traitement informatique de votre contrat pour les finalités suivantes : souscription ou gestion de vos contrats d'assurances, gestion de vos sinistres et évaluation de votre satisfaction, gestion et évaluation du risque d'assurance, réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, information et prospection commerciale et lutte contre la fraude.

En cas de sinistres corporels, des données de santé sont également collectées et traitées aux fins d'exécution du contrat et pour les mêmes finalités que celles visées ci-dessus.

Ces traitements ont un caractère obligatoire dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent contrat. A défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté.

Des traitements automatisés peuvent être effectués, y compris de profilage : vous pouvez dans ce cas, obtenir une intervention humaine par le responsable de traitement.

Le traitement est réalisé par le responsable de traitement sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou contractuelles, pour respecter des obligations légales ou réglementaires, sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis ou quand cela est justifié par ses intérêts légitimes.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez l'assureur à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit de ses sous-traitants, prestataires et partenaires, établissements et sociétés membres du Groupe intervenant dans le cadre du contrat.

En cas de résiliation de votre contrat, des informations peuvent être communiquées à l'AGIRA.

Ces informations peuvent également être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées (pays de l'Union Européenne ou non membres de l'Union Européenne), notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Des transferts de données peuvent être effectués hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, vous pouvez demander à avoir connaissance des garanties appropriées qui sont mise en œuvre.

Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour le traitement de certaines données, vous pouvez la retirer à tout moment, sous réserve du traitement de données nécessaires à la conclusion ou l'exécution du contrat.

Les conversations téléphoniques avec l'assureur sont susceptibles d'être analysées et enregistrées pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de l'assureur.

Les données sont conservées pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, ainsi que pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles l'assureur est tenu.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données:

- d'un droit d'accès
- d'un droit de rectification,
- d'un droit d'opposition pour motifs légitimes
- d'un droit de portabilité
- d'un droit d'effacement
- d'un droit d'organiser les conditions de conservation et de communication de vos données à caractère personnel après votre décès
- d'un droit d'effacement et de limitation des informations vous concernant

Pour exercer vos droits ou saisir le délégué à la protection des données personnelles, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : cil@suravenir-assurances.fr ou un courrier à Suravenir Assurances, Service traitant les demandes Informatique et Libertés, 44 931 Nantes Cedex 9.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Si vous souhaitez des informations complémentaires, vous pouvez vous reporter à la politique des données personnelles disponible sur le site internet de Suravenir Assurances.

5.14 RÉCLAMATIONS

Suravenir Assurances et Fortuneo se sont dotés d'un dispositif de traitement des réclamations clients décrit ci-dessous.

Sachez que, constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement d'un client envers un professionnel : dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation (extrait de la recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

Afin de pouvoir traiter votre demande dans les meilleures conditions, nous vous remercions de bien vouloir suivre les étapes décrites ci-après.

Nous nous engageons :

- à accuser réception de votre réclamation sous 10 jours, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai,
- à vous apporter une réponse sous un délai maximum de 2 mois, hors survenance de circonstances particulières dont vous serez tenu informé.

1. Vos interlocuteurs privilégiés

En cas de questions ou de difficultés relatives à la vie de votre contrat d'assurance, nous vous invitons dans un premier temps à contacter le Service Clients :

- par internet via fortuneo.fr, rubrique « Nous contacter »
- par courrier adressé à TSA 41 707 – 35917 Rennes cedex 9
- par téléphone au 0 970 809 425 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi de 8h30 à 20h.

Pour une **réclamation relative à un sinistre**, votre interlocuteur est le service Indemnisation de Suravenir Assurances. Vous pouvez lui faire part de votre réclamation par téléphone, par mail ou par courrier.

Pour toute **réclamation relative aux garanties d'assistance et/ou panne mécanique**, la procédure à suivre est décrite dans la convention d'assistance et panne mécanique présentée ci-après.

2. Le Service Relations Clientèle de Suravenir Assurances

Si la réponse ou la solution apportée ne répond pas à vos attentes, vous pouvez adresser votre réclamation dans un second temps au Service Relations Clientèle - Suravenir Assurances - 44931 Nantes cedex 9.

3. Le Médiateur

En ultime recours, si la réponse apportée par le Service Relations Clientèle de Suravenir Assurances ne vous satisfait pas et que le désaccord persiste, vous pouvez saisir le Médiateur. Après étude de votre dossier, celui-ci rendra un avis en vue du règlement amiable de votre litige. Vous pouvez le contacter :

- par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 9
- par internet sur le site : www.mediation-assurance.org

La saisine du médiateur est gratuite et n'est possible que dans la mesure où votre demande n'a pas été soumise à une juridiction. Vous demeurez libre de saisir la justice à son issue.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance disponible sur le site internet : www.mediation-assurance.org

5.15 PREUVE – DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS

Le souscripteur accepte expressément que le contrat conclu sous format papier puisse être dématérialisé et conservé sur support électronique. Les contrats et documents conclus et/ou conservés au format électronique constituent une reproduction fidèle et durable du document et font foi entre les parties sauf preuve contraire.

Le souscripteur s'engage à conserver à son niveau l'exemplaire des Conditions Particulières et les présentes Conditions Générales qui lui ont été remises.

5.16 NULLITÉ D'UNE DISPOSITION CONTRACTUELLE

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales n'affectera pas la validité des autres clauses. Le présent contrat a un caractère « intuitu personae ». Le souscripteur ne pourra en céder ou en transférer les droits et obligations.

5.17 INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Le souscripteur déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat. L'assureur se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales, sous réserve d'en informer préalablement par écrit le souscripteur avant l'entrée en vigueur de ces modifications.

5.18 SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Nous pouvons recourir à des outils techniques de signature électronique et d'archivage électronique, fournis par nous ou par des prestataires spécialisés, qui mettent en œuvre des procédés fiables aux fins d'assurer la sécurité de la signature et de l'archivage des documents électroniques.

Vous avez ainsi la possibilité de signer électroniquement votre contrat. À cette fin, nous mettons en œuvre un dispositif permettant d'assurer votre authentification préalable ainsi que la sécurité et l'intégrité du document signé, conformément aux dispositions réglementaires applicables.

Lorsque votre identité a été vérifiée :

- vous prenez connaissance des documents d'information précontractuels nécessaires qui vous sont remis (en ligne, vous pourrez les imprimer ou les sauvegarder), et ;
- vous pouvez signer électroniquement les contrats encadrant les produits ou les services souscrits qui vous sont présentés.

Nous vous demanderons de valider votre acceptation en saisissant un code que nous vous adresserons par SMS. Cette validation est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'acte réalisé.

Le document électronique signé sera archivé, pendant la durée légale de conservation, sur un support numérique, selon des modalités en garantissant l'intégrité.

Une copie du document vous sera transmise par mail sous la forme d'un fichier PDF. Sauf preuve contraire, vous reconnaissez que ces supports sont durables.

À tout moment pendant cette durée de conservation, vous pouvez nous demander de vous délivrer une copie sur support papier.

6 CLAUSES AUX CONDITIONS PARTICULIÈRES

Clauses applicables au contrat si mentionnées aux Conditions Particulières

- **Prêt de volant** : La conduite régulière est réservée au souscripteur, son conjoint, concubin, partenaire de Pacte Civil de Solidarité (PACS) désigné au contrat. La conduite du véhicule assuré par des utilisateurs autres que ceux désignés ci-dessus, entraîne l'application de la franchise « Prêt de volant » indiquée dans vos Conditions Particulières. Cette franchise s'applique sur le coût total du sinistre, en sus des autres franchises contractuelles. L'existence de cette franchise ne fait pas obstacle aux sanctions prévues en cas de fausse déclaration sur la conduite habituelle du véhicule.
- **Forfait kilométrique limité** : le montant de votre forfait kilométrique (si vous n'avez pas opté pour un kilométrage annuel illimité) vous est précisé sur vos Conditions Particulières en fonction de vos déclarations à la souscription. Il vous est rappelé sur les avis d'échéance qui vous sont adressés au début de chaque période annuelle à l'échéance principale de votre contrat. En cas de dépassement du forfait annuel souscrit, une indemnité kilométrique compensatoire de 250 € vous sera appliquée en cas de sinistre, et nous procéderons à une modification de votre contrat vers l'offre kilométrique illimitée. Cette indemnité kilométrique compensatoire s'applique sur le coût total du sinistre, en complément des autres franchises contractuelles.

7 CONVENTION D'ASSISTANCE

Tél. 01.41.85.80.04 (coût selon opérateur)

Une assistance à vos côtés 24h/24 et 7j/7

La garantie assistance est accordée et mentionnée aux Conditions Particulières qui vous ont été remises. Les présentes garanties sont souscrites par le souscripteur d'assurance et prennent effet à la même date et pour la même durée que le contrat d'assurance automobile de Suravenir Assurances distribué par Fortuneo. Elles cessent de ce fait si votre contrat d'assurance automobile est résilié (voir article 5.6 ci-avant) ou en cas de renonciation du souscripteur exercée dans les conditions décrites à l'article 5.8 ci-avant. Vous pouvez bénéficier, selon votre choix exprimé à la souscription, de l'option « Véhicule de remplacement ». La garantie « Assistance » et l'option « Véhicule de remplacement » cessent si votre contrat d'assurance automobile est résilié, pour quelque cause que ce soit, et à la même date.

Cette convention détermine les prestations qui seront garanties par Europ Assistance, société anonyme au capital de 35 402 786 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers.

Dans la présente convention, Europ Assistance est remplacé par le terme « nous ».

7.1 DÉFINITIONS

Dans la présente convention, les termes utilisés dans les différents articles doivent être compris selon le sens qui leur est donné ci-après :

ACCIDENT : désigne la collision, le choc contre un tiers ou un corps fixe ou mobile, le versement, la sortie de route, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'accident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Les conséquences accidentelles de catastrophes naturelles ou de l'action des forces de la nature n'entrent pas dans la définition du mot « accident » au sens où il est entendu dans la présente convention.

BÉNÉFICIAIRES ou « VOUS » : désigne le souscripteur, son conjoint, concubin, ou partenaire de Pacte Civil de Solidarité (PACS) vivant sous le même toit, leur(s) enfant(s) célibataire(s) de moins de 25 ans révolus à charge au sens fiscal y compris leur(s) enfant(s) adopté(s) à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français et, le cas échéant, leur(s) enfant(s) venant à naître, leurs ascendants vivant habituellement chez le souscripteur, le conducteur autorisé par le souscripteur. Les personnes domiciliées en France métropolitaine, transportées à titre gratuit et voyageant à bord du véhicule assuré, bénéficient des prestations d'assistance au véhicule, et des prestations d'assistance aux personnes en cas de blessure ou décès consécutif à un accident de la circulation à bord du véhicule assuré (à l'exclusion des auto-stoppeurs et professionnels à qui le véhicule est confié).

BLESSURE : désigne la lésion corporelle médicalement constatée atteignant le bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

CREVAISON : désigne tout échappement d'air d'un ou plusieurs pneumatiques rendant impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité. Le véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours, d'un cric, ou tout dispositif de substitution et le cas échéant contenir une clé antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol, ou de tout autre dispositif de substitution prévu par le constructeur et conforme à la réglementation en vigueur.

DOMICILE : désigne la résidence principale et habituelle du bénéficiaire en France métropolitaine (hors Corse). Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

ERREUR DE CARBURANT : désigne l'erreur de carburant ayant pour effet l'immobilisation du véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage ou remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

ÉTRANGER :

- pour les prestations d'assistance médicale décrites aux articles 7.4 à 7.4.5 ci-après : « étranger » désigne les pays du monde entier à l'exclusion de la France et des pays exclus (cf article 7.3.2 ci-après),
- pour les prestations d'assistance au véhicule décrites aux articles 7.5 à 7.6.4 ci-après: « étranger » désigne l'un des pays listés et non barrés sur de la carte verte d'assurance délivrée par Suravenir Assurances à l'exclusion de la France, et des pays exclus au titre de l'article 7.3.2 ci-après).

FRANCE : désigne la France métropolitaine et les principautés de Monaco ou d'Andorre et la France d'Outre-Mer comme suit : Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Réunion, Mayotte, Polynésie française et Nouvelle Calédonie désignant la Grande-Terre, les îles Belep ainsi que les îles Loyauté.

FRANCHISE : désigne la partie du montant des frais restant à votre charge.

HOSPITALISATION : désigne l'admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, consécutive à une maladie ou une blessure, et comportant au moins une nuit sur place.

IMMOBILISATION DU VÉHICULE : lorsque le véhicule est immobilisé à la suite d'une panne, panne ou erreur de carburant, accident, incendie, crevaison, perte/casse/vol/enfermement/défaillance des clés ou de la carte de démarrage, vol ou tentative de vol, elle entraîne soit le dépannage sur place, soit le remorquage du véhicule assuré vers un garage, et commence dès que le véhicule est déposé dans le garage le plus proche du lieu de l'incident, et s'achève à la fin des travaux.

INCENDIE : désigne tout dommage occasionné par le feu, et résultant soit d'une défaillance du système électrique ou d'un dysfonctionnement du système d'alimentation en carburant, soit d'un incendie volontaire causé par un tiers identifié ou non, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage ou remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Dans le cas de l'incendie volontaire causé par un tiers, le bénéficiaire nous remettra une copie du récépissé du dépôt de plainte.

MALADIE : désigne l'état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

MEMBRES DE LA FAMILLE : désigne les enfants, la sœur ou le frère (y compris les enfants du conjoint, du partenaire ou du concubin d'un ascendant direct du bénéficiaire), la mère, le père, la grand-mère, le grand-père, le conjoint, le concubin, le partenaire de Pacte Civil de Solidarité (PACS), les petits-enfants.

NOUS : désigne Europ Assistance.

PANNE : désigne la défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du véhicule assuré ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de la panne, et nécessitant un dépannage ou remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont incluses dans cette définition toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notablement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

PANNE DE CARBURANT : désigne l'absence de carburant (y compris gel de gasoil) ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage ou remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

PERTE, CASSE, VOL, ENFERMEMENT OU DÉFAILLANCE DES CLÉS OU DE LA CARTE DE DÉMARRAGE DU VÉHICULE ASSURÉ : désigne toute clé ou carte de démarrage perdue, volée, cassée dans la serrure ou laissée accidentellement dans l'habitacle ou le coffre alors que l'ensemble des accès au véhicule est fermé. Si la carte de démarrage ou les clés sont restées dans le véhicule assuré fermé, nous ne prenons en charge que le déplacement du dépanneur, à l'exclusion des frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées, etc.).

SOUSCRIPTEUR : le souscripteur du contrat d'assurance automobile garanti par Suravenir Assurances, ayant adhéré au présent contrat, ci-après dénommé « vous ».

TENTATIVE DE VOL : désigne toute effraction ou acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage ou remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

VÉHICULE : désigne le véhicule à moteur dont le poids total autorisé en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Conditions Particulières du contrat d'assurance. Toute remorque, caravane ou van, tracté par le véhicule et garanti au titre de la Responsabilité Civile par votre contrat d'assurance automobile, est également garanti pour les prestations « Dépannage/Remorquage » et « Récupération du véhicule ».

VOL : désigne la soustraction frauduleuse du véhicule par un tiers. Le véhicule sera considéré comme volé à compter du moment où le bénéficiaire aura fait sa déclaration aux autorités compétentes et nous aura adressé, dans les 48h à compter de la demande d'assistance, une copie du récépissé de dépôt de plainte.

7.2 CONDITIONS D'INTERVENTION

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Pour nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel. Nous vous demanderons :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat d'assurance automobile ou le numéro d'immatriculation de votre véhicule.

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- **nous joindre par téléphone au 01.41.85.80.04. ou depuis l'étranger au +33.1.41.85.80.04. (appel non surtaxé, coût selon opérateur) sans attendre afin d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense (vous pouvez nous joindre 24h/24, 7j/7),**
- vous conformer aux solutions préconisées,
- fournir tous les justificatifs et originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail, etc.).

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, le bénéficiaire s'engage soit à nous réserver le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient, soit à nous rembourser les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

7.3 ÉTENDUE TERRITORIALE

7.3.1 Étendue territoriale des prestations d'assistance

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent à l'occasion de tout déplacement.

- **Prestations d'assistance aux personnes décrites aux articles 7.4 à 7.4.5 ci-après** quel que soit le mode de transport utilisé, que les bénéficiaires voyagent ensemble ou séparément :
 - en France, à l'occasion de tous déplacements
 - à l'étranger, à l'occasion de tous déplacements n'excédant pas 90 jours consécutifs.
- **Prestations d'assistance au véhicule assuré décrites aux articles 7.5 à 7.6.4 ci-après** (sans franchise kilométrique) :
 - en France, à l'occasion de tous déplacements,
 - à l'étranger, à l'occasion de tous déplacements d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs, dans les pays couverts par la carte verte délivrée par Suravenir Assurances.

7.3.2 Exclusions territoriales

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

7.4 PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX BÉNÉFICIAIRES

QUELQUES CONSEILS POUR VOTRE DEPLACEMENT

Avant de partir :

- Vérifiez que votre contrat vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre voyage.
- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, éventuellement, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.
- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de Sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de ladite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...). Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.
- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à main pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages ; en effet, certains pays (Etats-Unis, Israël, etc.) n'autorisent pas les envois de ce type de produits.

Sur place :

- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- A l'entrée dans certains pays, les caractéristiques du véhicule sont enregistrées sur votre passeport ou sur un document officiel ; si vous quittez le pays en laissant votre voiture, il est nécessaire de remplir certaines formalités auprès des douanes (passeport à apurer, importation temporaire, etc.).
- Si vous êtes malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.
- En cas de panne ou d'accident sur autoroute ou voie rapide, utilisez la borne téléphonique la plus proche. Vous serez directement relié(e) avec un interlocuteur habilité à déclencher les premiers secours.

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement la présente convention d'assistance.

7.4.1 En cas de maladie ou de blessure

7.4.1.1 Transport/Rapatriement

A la suite d'une blessure, d'une maladie, au cours d'un déplacement, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a pris en charge à la suite de l'événement. Les informations recueillies auprès du médecin local et éventuellement auprès de votre médecin traitant habituel, nous permettent après décision de nos médecins de déclencher et d'organiser, en fonction des seules exigences médicales, soit votre retour à votre domicile, soit votre transport (le cas échéant sous surveillance médicale) vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon lit, train 1^{ère} classe (couchette ou place assise), avion de ligne ou sanitaire. De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision de nos médecins, nous pouvons déclencher et organiser dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile. Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

IMPORTANT : il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, votre refus nous décharge de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

7.4.1.2 Frais de secours sur piste de ski

En cas de blessure d'un bénéficiaire sur une piste de ski balisée, ouverte aux skieurs au moment de l'accident, nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'accident au centre de soins le plus proche, ainsi que les frais de recherche en montagne, jusqu'à concurrence de 800 € TTC. En aucun cas, nous ne serons tenus à l'organisation des secours. Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés. Les frais de recherche et de secours hors-piste ne sont pas pris en charge. Nous n'organisons pas les recherches et les secours.

7.4.1.3 Retour des accompagnants

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre service médical, nous organisons le transport des bénéficiaires qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces bénéficiaires des accompagnants bénéficiaires, ~~en~~ par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou du domicile du bénéficiaire situé en France.

7.4.1.4 Présence hospitalisation

Lorsque vous êtes hospitalisé sur le lieu de votre maladie ou blessure et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 7 jours (48h pour un enfant de moins de 18 ans ou une personne handicapée), nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour par train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix et résidant en France métropolitaine afin de se rendre à votre chevet. Nous prenons en charge également les frais d'hébergement à l'hôtel de cette personne (chambre + petit-déjeuner) jusqu'à un maximum de 80 € TTC par nuit, dans la limite de 10 nuits maximum.

7.4.1.5 Prolongation de séjour

A la suite d'une blessure ou d'une maladie survenue lors d'un déplacement et consécutivement à une hospitalisation, si vous devez, en accord avec nos médecins, prolonger votre séjour à l'hôtel au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge vos frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) ainsi que ceux d'un accompagnant bénéficiaire jusqu'à un maximum de 80 € TTC par nuit par personne, dans la limite de 10 nuits.

7.4.1.6 Accompagnement des enfants

Lors d'un déplacement, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 16 ans qui vous accompagnent, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour par train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne résidant en France métropolitaine désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher vos enfants lorsqu'ils sont à votre charge et les conduire chez un proche en France métropolitaine. Nous prenons en charge le coût du voyage retour de vos enfants.

7.4.1.7 Chauffeur de remplacement (pays de la carte verte non barrés)

A la suite d'une blessure, d'une maladie au cours de votre déplacement, si votre situation médicale ne vous permet plus de conduire votre véhicule et qu'aucun des passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour conduire le véhicule jusqu'à votre domicile par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Ce dernier intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie vous est accordée si

votre véhicule est dûment assuré, en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur. Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers du véhicule) restent à votre charge.

7.4.1.8 Remboursement complémentaire de frais médicaux (à l'exclusion de la France)

Pour bénéficier de cette prestation, vous devez obligatoirement relever d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout organisme de prévoyance, effectuer au retour dans votre pays de domicile ou sur place toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, et nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après.

Avant de partir en déplacement en dehors de la France, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace Economique Européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'Assurance Maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou de blessure, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus en dehors de la France, à la suite d'une blessure ou d'une maladie :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger,
- soins d'urgence dentaires (limités à 80 € TTC par événement et par bénéficiaire),
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Montants et modalités de prise en charge :

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés en dehors de la France et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 4 000 € TTC maximum par personne bénéficiaire et par an. Une franchise de 20 € TTC est appliquée dans tous les cas par bénéficiaire et par événement.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin d'effectuer, au retour en France métropolitaine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, nous ne pourrions procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où la Sécurité sociale et/ou les organismes auxquels vous cotisez ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, nous vous rembourserons jusqu'à concurrence des montants maximum susvisés, sous réserve que vous nous communiquiez préalablement les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

7.4.1.9 Avance sur frais d'hospitalisation (à l'exclusion de la France)

A la suite d'une blessure, d'une maladie, au cours d'un déplacement et tant que vous vous trouvez hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 4 000 € TTC par bénéficiaire et par an. Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes : pour des soins prescrits en accord avec nos médecins, tant que ces derniers vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local. Aucune avance n'est accordée à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

Pour être vous-même remboursé(e), vous devez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement prévues dans la prestation « Remboursement complémentaire des frais médicaux ». Dès que ces procédures ont abouti, nous prenons en charge le remboursement complémentaire des frais médicaux, dans les conditions prévues à la prestation « Remboursement complémentaire des frais médicaux » à l'article 7.4.1.8.

7.4.1.10 Envoi de médicaments (à l'exclusion de la France)

Vous êtes en voyage et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé, sont perdus ou volés. Nous recherchons l'existence d'un équivalent sur place et, dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous les prescrire (les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge). S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons, à partir de France métropolitaine uniquement, l'envoi de médicaments prescrits médicalement par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville. Nous prenons en charge les frais d'expédition, et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments que vous vous engagez à nous rembourser à réception de facture. Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant. Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non-disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation ainsi que les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

7.4.1.11 Retour anticipé à la suite d'une hospitalisation

Pendant votre voyage, vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue survenue en France durant votre déplacement d'un membre de votre famille. Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée en France, nous organisons et prenons en charge soit votre voyage aller-retour, soit votre voyage aller simple et celui des bénéficiaires se déplaçant avec vous, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique jusqu'en France métropolitaine, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi au départ pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au domicile.

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

7.4.1.12 Transmission de messages urgents

Au cours de votre voyage, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France métropolitaine, nous transmettons à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message qui nous aura été préalablement communiqué par téléphone.

NOTA :

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages ne saurait par ailleurs en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

7.4.2 En cas de décès

7.4.2.1 Transport du corps et frais de cercueil en cas de décès du bénéficiaire

En cas de décès d'un bénéficiaire durant son déplacement, nous organisons et prenons en charge le transport du défunt bénéficiaire jusqu'au lieu des obsèques en France métropolitaine. Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exclusion de tous les autres frais. Nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, jusqu'à concurrence de 1 500 € TTC. Les autres frais (notamment de convois locaux, cérémonie, inhumation) restent à la charge de la famille.

7.4.2.2 Retour des accompagnants

En cas de décès d'un bénéficiaire durant son déplacement, nous organisons et prenons en charge le retour des autres bénéficiaires qui l'accompagnaient en train 1^{ère} classe ou avion classe économique ainsi qu'éventuellement les frais de taxi, au départ et à l'arrivée.

7.4.2.3 Reconnaissance de corps et formalité décès

Si le bénéficiaire décède alors qu'il se trouvait seul sur place, et si la présence d'un membre de sa famille ou d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance de corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération sur le lieu du séjour, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique de cette personne depuis la France métropolitaine jusqu'au lieu du décès. Nous prenons également en charge le séjour de cette personne à l'hôtel (chambre + petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 80 € TTC / nuit / pendant 10 nuits maximum.

7.4.2.4 Retour anticipé en cas de décès d'un membre de votre famille

Alors que vous êtes en déplacement, vous apprenez le décès survenu en France métropolitaine d'un membre de votre famille. Afin que vous puissiez assister aux obsèques du défunt en France métropolitaine, nous organisons et prenons en charge soit votre voyage aller-retour, soit votre voyage aller simple et celui des bénéficiaires se déplaçant avec vous, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique jusqu'en France métropolitaine, ainsi que le cas échéant, les frais de taxi au départ pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare ou aéroport au domicile.

A défaut de présentation des justificatifs (certificat de décès, justificatif lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour votre retour.

7.4.2.5 Chauffeur de remplacement (pays de la carte verte non barrés)

Cette prestation est accordée dans les conditions et limites définies au paragraphe 7.4.1.7 ci-avant.

7.4.3 Avance de caution pénale en cas de poursuites judiciaires (pays de la carte verte non barrés)

Vous êtes en voyage à l'étranger et vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause. Nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à un maximum de 6 100 € TTC sous réserve de la communication préalable d'un acte d'accusation et/ou tout document émanant des autorités judiciaires locales permettant d'attester de l'existence de poursuites judiciaires à votre encontre. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 3 mois après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

7.4.4 Avance des honoraires d'avocat en cas de poursuites judiciaires (pays de la carte verte non barrés)

A l'étranger, lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation (à l'exclusion de tout autre cause), nous faisons l'avance des honoraires d'avocat jusqu'à un maximum de 800 € TTC sous réserve de la communication préalable d'un acte d'accusation et/ou tout document émanant des autorités judiciaires locales permettant d'attester de l'existence de poursuites judiciaires à votre encontre.

Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours à réception de la facture qui vous sera adressée.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées en France, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

7.4.5 En cas d'accident de la circulation

7.4.5.1 Soutien psychologique

A la suite d'un accident de la circulation, nous mettons à votre disposition un service Écoute et Accueil Psychologique, 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an, vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens. Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels, qui garderont une écoute neutre et attentive, vous permettra de vous confier et de clarifier la situation à laquelle vous êtes confronté à la suite de cet événement. Les psychologues interviennent dans le strict respect du Code de déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autorisent en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone. Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques. En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer, près de chez vous, un psychologue diplômé d'état choisi par vous parmi 3 noms de praticiens que nous vous aurons communiqués. Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous. Le choix du praticien vous appartient et les frais de cette consultation sont à votre charge.

7.4.5.2 Aide-ménagère

En cas d'hospitalisation de plus de 3 jours du bénéficiaire à la suite d'un accident de la circulation, nous organisons et prenons en charge jusqu'à concurrence de 20h, la présence d'une aide-ménagère au domicile du bénéficiaire, pendant et/ou après son hospitalisation et dans les 30 jours qui suivent sa sortie d'hôpital (minimum de 2h à la fois). A défaut de la présentation des justificatifs, nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité de la prestation.

7.4.6 Perte ou vol des papiers d'identité ou des moyens de paiement

7.4.6.1 Transfert de fonds

A la suite d'une perte ou d'un vol de vos moyens de paiements, carte(s) de crédit, chéquier et sous réserve d'une attestation de perte ou de vol délivrée par les autorités locales, alors que vous êtes en déplacement à plus de 30 km autour de votre domicile, nous vous faisons parvenir des fonds d'un montant maximum de 1 600 € TTC afin que vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité, aux conditions préalables suivantes :

- soit du versement par un tiers par débit sur carte bancaire de la somme correspondante,
- soit du versement par votre établissement bancaire de la somme correspondante.

Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

7.4.6.2 Poursuite de voyage ou retour au domicile

A la suite d'une perte ou d'un vol de vos moyens de paiements, carte(s) de crédit, chéquier ou de vos pièces d'identité alors que vous êtes en déplacement à plus de 30 km autour de votre domicile, nous organisons le transport des bénéficiaires vers la destination de votre choix. Les frais de transport ne sont pas pris en charge.

7.5 PRESTATIONS D'ASSISTANCE AU VÉHICULE (PAYS DE LA CARTE VERTE NON BARRÉS)

7.5.1 Dépannage/remorquage du véhicule assuré

En cas de panne, panne ou erreur de carburant, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement ou défaillance des clés ou de la carte de démarrage, vol ou tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, nous organisons dans la limite des disponibilités locales et des réglementations en vigueur le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation jusqu'à concurrence de 200 € TTC, à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du

véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre). Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du véhicule et que celui-ci est fermé, nous ne prenons en charge que le déplacement du dépanneur, les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées) seront à votre charge. Cette intervention ne pourra avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées). De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale jusqu'à concurrence de 200 € TTC.

Ce montant maximal est porté à 250 € TTC en cas d'intervention en semaine de 18h à 8h, ainsi que les week-ends et les jours fériés.

Sans préjudice des dispositions de l'article 7.9 « Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés », en cas de panne ou d'accident du véhicule dû à l'intensité anormale d'un agent naturel, nous pouvons organiser, à votre charge, dans la limite des disponibilités locales et des réglementations en vigueur, le dépannage ou le remorquage du véhicule, vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Si à la suite de cet événement, l'état de Catastrophe Naturelle est constaté par un arrêté interministériel publié au Journal Officiel, pour la zone et la période où s'est situé l'événement, vous pourrez obtenir le remboursement a posteriori des frais de dépannage ou de remorquage, jusqu'à concurrence de 200 € TTC, sur présentation de la facture originale acquittée.

7.5.2 Envoi de pièces détachées

En cas de panne, erreur de carburant, accident, incendie, perte / casse / vol / défaillance des clés ou de la carte de démarrage, vol ou tentative de vol, nous organisons la recherche et l'envoi des pièces non disponibles sur place nécessaires à la bonne marche du véhicule. Nous prenons en charge les frais d'envoi, hors frais de douane et coût des pièces.

7.5.3 Acheminement / récupération d'un double des clés ou carte de démarrage

En cas de perte/casse/vol/défaillance des clés ou de la carte de démarrage, si vous disposez d'un double des clés ou de la carte de démarrage, nous organisons et prenons en charge les frais d'acheminement des clés, hors frais de douane et coût des pièces, jusqu'au lieu de l'immobilisation du véhicule par le moyen le plus adapté à concurrence de 1 000 € TTC.

Les envois effectués par nos soins ne peuvent en aucun cas être destinés à un usage professionnel. Ils sont soumis aux différentes législations nationales ou internationales (et notamment douanière, fiscale, administrative), ainsi qu'à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement des matières corrosives et dangereuses. Par ailleurs, nous ne pouvons être tenu responsable des pertes, vols des clés pendant son transport, et des conséquences pouvant en résulter.

7.5.4 Dépannage-remorquage / réfection des clés ou carte de démarrage

Si le bénéficiaire ne dispose d'aucun double, nous organisons et prenons en charge :

- le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche pour procéder à l'ouverture des portes à concurrence de 200 € TTC,
- les frais de réfection des clés ou carte de démarrage, et/ou des papiers du véhicule à concurrence de 1 000 € TTC.

Le bénéficiaire s'engage à nous transmettre une copie du récépissé de déclaration de perte ou de vol des clés, carte de démarrage ou papiers effectuée auprès des autorités.

7.5.5 Transport liaison

En cas de panne, erreur de carburant, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement ou défaillance des clés ou de la carte de démarrage, tentative de vol ou vol déclaré auprès des autorités concernées, nous participons jusqu'à concurrence de 50 € TTC par passager bénéficiaire aux frais de taxi pour leur transport vers la gare, l'aéroport, le garage, l'hôtel ou l'agence où ils pourront prendre leur véhicule de location ou de remplacement.

7.5.6 Véhicule de remplacement en France métropolitaine (option)

En cas de panne, erreur de carburant, accident, incendie, tentative de vol, si votre véhicule a été remorqué et est immobilisé plus de 24h, ou suite à un vol déclaré aux autorités concernées, nous organisons et prenons en charge la mise à disposition dans la limite des disponibilités locales d'un véhicule de remplacement auprès d'une société de location, dans les conditions suivantes :

Type véhicule	Catégorie au plus équivalente sans excéder la catégorie routière
Prêt suite à panne, erreur de carburant	8 jours consécutifs maximum
Prêt suite à accident, incendie, tentative de vol	15 jours consécutifs maximum
Prêt suite à vol	30 jours consécutifs maximum

Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de location de départ dès que votre véhicule est réparé ou retrouvé roulant suite à vol (les frais d'abandon dans une autre agence de location restent à votre charge).

Le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, frigorifique...) ou équipé (climatisation, toit ouvrant, équipement neige...) ou tenant compte de caractères spécifiques (cabriolet, 4x4, utilitaire...). La mise à disposition du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, à savoir : rachat partiel de franchise suite dommages matériels causés au véhicule loué (CDW) et vol (TW ou TP ou TPC). Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge. Les frais de carburant et péage, la caution, la partie non rachetable des franchises restent à votre charge.

Cette prestation est cumulable avec les prestations « attente réparations » ou « poursuite du voyage ou retour au domicile », dans la mesure où le véhicule de location recherché n'est pas disponible au moment de la demande.

7.5.7 Assistance aux passagers bénéficiaires durant l'immobilisation du véhicule ≤ 48h (France) ou ≤ 72h (étranger)

Attente réparations : en cours de trajet, si votre véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) suite à panne, erreur de carburant, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement ou défaillance des clés ou de la carte de démarrage du véhicule, tentative de vol, nous organisons et prenons en charge :

- soit les frais d'hôtel imprévus (chambre + petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 80 € TTC par passager bénéficiaire se trouvant dans le véhicule au moment de l'événement, dans la limite de 2 nuits en France et 3 nuits à l'étranger,
- soit les frais de taxi ou de billets de transport (train ou avion) jusqu'à concurrence de 50 € TTC par passager bénéficiaire se trouvant dans le véhicule au moment de l'événement vers une destination de leur choix.

La prestation « Attente réparations » n'est pas cumulable avec la prestation « poursuite du voyage ou retour au domicile ».

Cette prestation est cumulable avec la prestation « véhicule de remplacement » dans la mesure où le véhicule de location recherché n'est pas disponible au moment de la demande.

7.5.8 Assistance aux passagers bénéficiaires durant l'immobilisation du véhicule > 48h (France) ou > 72h (étranger)

7.5.8.1 Attente réparations

En cours de trajet, si votre véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) suite à panne, erreur de carburant, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement ou défaillance des clés ou de la carte de démarrage du véhicule, tentative de vol, nous organisons et prenons en charge suite à l'immobilisation du véhicule :

- soit les frais d'hôtel imprévus (chambre + petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 80 € TTC par passager bénéficiaire se trouvant dans le véhicule au moment de l'événement, dans la limite de 5 nuits si vous décidez d'attendre la réparation sur place,
- soit les frais de taxi ou de billets de transport (train ou avion) jusqu'à concurrence de 50 € TTC par passager bénéficiaire se trouvant dans le véhicule au moment de l'événement vers une destination de leur choix.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Véhicule de remplacement » et « Poursuite du voyage ou retour au domicile ».

7.5.8.2 Poursuite du voyage ou retour au domicile

En cours de trajet, si votre véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) suite à panne, erreur de carburant, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement ou défaillance des clés ou de la carte de démarrage du véhicule, tentative de vol ou vol déclaré aux autorités concernées, nous organisons et prenons en charge l'acheminement des passagers bénéficiaires se trouvant dans le véhicule au moment de l'événement soit à leur domicile, soit sur un lieu de destination en France ou à l'étranger, en leur fournissant :

- soit des billets de train 1^{ère} classe ou avion classe économique,
- soit les frais de taxi jusqu'à concurrence de 50 € TTC par passager bénéficiaire se trouvant dans le véhicule au moment de l'événement,
- soit une voiture de location de catégorie économique ou citadine à concurrence de 500 € TTC. Sont inclus dans ce plafond les frais d'abandon national ou international. Les autres conditions (particularités du véhicule, rachat de franchise, restitution du véhicule, exclusions) sont identiques à celles définies au paragraphe 7.5.6.

La prestation « Poursuite du voyage ou retour au domicile » n'est pas cumulable avec la prestation « Attente réparations ». Elle est cumulable avec la prestation « véhicule de remplacement » dans la mesure où le véhicule de location recherché n'est pas disponible au moment de la demande.

7.5.8.3 Récupération du véhicule réparé (France/étranger)

Au terme des réparations en cas de panne, erreur de carburant, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol/ enfermement ou défaillance des clés ou de la carte de démarrage du véhicule, tentative de vol ou vol déclaré aux autorités concernées, nous mettons à votre disposition ou à celle d'une personne de votre choix un billet de train 1^{ère} classe ou avion classe économique pour aller récupérer votre véhicule réparé.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transport du véhicule (étranger uniquement) ».

7.5.8.4 Rapatriement du véhicule (étranger uniquement)

Durant votre voyage et en cas de panne, accident, incendie, tentative de vol ou vol de véhicule à l'étranger déclaré aux autorités concernées, et si l'immobilisation prévue par le garagiste excède 72h, nous organisons et prenons en charge le rapatriement du véhicule depuis le garage où il est immobilisé vers le garage de votre choix proche de votre domicile en France métropolitaine, jusqu'à concurrence de 5 000 € TTC, dans la limite de la valeur argus du véhicule avant l'événement.

En cas d'impossibilité de déposer le véhicule dans le garage désigné, nous choisissons un garage parmi les plus proches de votre domicile. Dans les 24h suivant la demande de transport, vous devez nous adresser une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du véhicule avec mention des dégâts et avaries, assorti d'une liste des objets transportés à l'intérieur du véhicule ainsi qu'une procuration nous autorisant à effectuer les démarches nécessaires au transport. Nous ne pouvons être tenus pour responsable du vol ou de la détérioration des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le véhicule lors du transport. Le transport et l'acheminement du matériel sont soumis à la réglementation de fret de marchandises qui interdit notamment l'acheminement de matières dangereuses ou corrosives. Nous mettons tout en œuvre pour rapatrier votre véhicule dans les meilleurs délais mais ne pouvons être tenu pour responsable des retards qui ne nous seraient pas imputables.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Récupération du véhicule » et « Abandon du véhicule ».

7.5.8.5 Frais d'abandon du véhicule (étranger uniquement)

Si la valeur argus du véhicule avant la panne, l'accident, l'incendie, la tentative de vol ou le vol déclaré aux autorités concernées, ayant causé l'immobilisation, est inférieure au montant des réparations ou au coût du transport, nous pouvons organiser, à votre demande expresse, l'abandon de votre véhicule sur place. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais d'abandon jusqu'à concurrence de 200 € TTC, sous réserve que vous nous remettiez les documents indispensables à l'abandon demandés par le service des douanes du pays concernés. A défaut, vous serez responsable de l'abandon du véhicule sur place.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Récupération du véhicule » et « Rapatriement du véhicule ».

7.5.8.6 Frais de gardiennage (étranger uniquement)

Dans l'attente du transport du véhicule, les frais de gardiennage sont pris en charge jusqu'à concurrence de 200 € TTC.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Abandon du véhicule ».

7.6 AUTRES PRESTATIONS

7.6.1 Aide au constat (France métropolitaine)

A la suite d'un accident survenu avec le véhicule assuré, nous vous fournissons, sur simple appel, les informations ou démarches à suivre dans le cadre de l'établissement d'un constat à l'amiable.

Ce service est accessible tous les jours de 8h00 à 19h30, sauf dimanches et jours fériés.

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Selon les cas, nous vous orientons vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons être tenus pour responsable ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées, de même vous restez seul(e) responsable de la description des faits que vous restituez sur le constat.

Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et rappelons dans les meilleurs délais. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

7.6.2 Informations automobile

Nous répondons aux questions concernant le véhicule sur simple appel, tous les jours sauf dimanches et jours fériés de 8h00 à 19h30. Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et rappelons dans les meilleurs délais. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

7.6.3 Diagnostic de panne de 8h00 à 18h00

Vous constatez ou craignez une anomalie de fonctionnement sur votre véhicule. À partir des informations communiquées, nos techniciens automobiles font leur possible, selon le cas, en fonction de leur pré-diagnostic, pour :

- vous apporter toute information utile,
- vous guider dans les premières actions à mener,
- vous mettre en relation avec un dépanneur ou un remorqueur le cas échéant.

Dans ce dernier cas, l'intervention du dépanneur ou du remorqueur sera réalisée dans les conditions et limites de la prestation « Dépannage/Remorquage » prévue au paragraphe 7.5.1. Le coût des réparations effectuées par le garage reste à votre charge.

Nous nous dégageons de toute responsabilité dans le cas où vous ne vous conformez pas aux recommandations formulées par nos techniciens. En aucun cas, cette prestation ne constitue un service de réparations par téléphone.

7.6.4 Suspension administrative du permis de conduire

Consécutivement à une infraction au Code de la route, vous êtes contraint par ordre de la préfecture de remettre immédiatement votre permis de conduire sur le lieu de l'infraction et ne pouvez de ce fait poursuivre votre déplacement. Si aucun autre passager n'est en mesure de conduire le véhicule, vous pouvez nous appeler afin d'effectuer le remorquage du véhicule (les conditions sont identiques au paragraphe 7.5.1).

Dans les 24h, vous devez vous organiser pour récupérer votre véhicule.

Au-delà, les frais de gardiennage restent à votre charge.

Afin de vous aider à rapatrier votre véhicule vers votre domicile, nous organisons et prenons en charge :

- soit un billet de transport afin qu'une personne désignée par vous puisse récupérer le véhicule,
- soit l'envoi d'un chauffeur qualifié pour ramener votre véhicule à votre domicile par l'itinéraire le plus direct.

Le salaire et les frais de voyage du chauffeur sont à notre charge, les frais d'hôtel et de restaurant des passagers du véhicule, ainsi que les frais de carburant et de péage, restent à la charge des bénéficiaires.

Le chauffeur est tenu de respecter la réglementation édictée par la législation du travail et, en particulier, après 4h de conduite, doit, en l'état actuel de la législation, observer un arrêt de trente minutes, le temps global de conduite journalière ne devant pas dépasser 8h.

Si le véhicule présente une ou plusieurs anomalies en infraction au Code de la route français, nous nous réservons le droit de fournir à une personne mandatée par le bénéficiaire, un billet de train 1ère classe pour aller chercher le véhicule.

7.7 EXCLUSIONS

7.7.1 Exclusions communes à toutes les prestations

Sont exclues les demandes consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle sauf pour la prestation 7.5.1 « Dépannage/Remorquage »,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogue, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et à l'usage abusif d'alcool,
- à l'usage abusif de médicaments et produits assimilés par rapport à la prescription médicale,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un incident survenu au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- à un sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de la garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger.

Sont également exclus :

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de restauration.

7.7.2 Exclusions spécifiques à l'assistance aux personnes

Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les exclusions communes à toutes les prestations figurant à l'article 7.7.1, sont exclus :

- les conséquences des situations à risque 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 surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationales de votre pays d'origine,
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transport/Rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêche pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,

- les appareils médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant,
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférents,
- les recherches et secours de personne, en montagne, en mer ou dans le désert,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport en avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de secours hors-piste de ski.

7.7.3 Exclusions spécifiques à l'assistance au véhicule

Les interventions seront effectuées sous réserve des disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement ou de location de véhicule. Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin ou en accord avec nous, ne donneront pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur autoroute ou voies assimilées. Dans tous les cas, vous devrez fournir, à titre de justificatifs, les originaux des factures. En aucun cas, les frais que vous auriez dû ou aviez prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, restauration, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation, coût des pièces détachées, etc.).

Outre les exclusions communes à toutes les prestations figurant à l'article 7.7.1, sont exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations du véhicule consécutives à un défaut d'entretien,
- les pannes répétitives causées par l'absence de réparation ou de remplacement d'une pièce du véhicule après notre 1^{ère} intervention,
- les réparations du véhicule et les frais y afférents,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- le coût des pièces détachées,
- les frais de gardiennage et de parking du véhicule,
- les frais d'hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation du véhicule,
- les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de remplacement,
- les campagnes de rappel du constructeur du véhicule et les frais en découlant,
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au bon fonctionnement de votre véhicule,
- les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure et les immobilisations consécutives à des interventions prévues dans le programme de maintenance de votre véhicule, et leurs conséquences,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les chargements du véhicule et des attelages.

Outre les exclusions communes à toutes les prestations et les exclusions spécifiques à l'assistance aux véhicules figurant ci-dessus, sont exclus :

- toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse sanctionnée par le Code de la route français,
- toute demande découlant d'une conduite sous l'empire d'un état alcoolique visé par les articles L. 234-1 et R. 234-1 du Code de la route français,
- toute demande découlant d'une conduite sous l'empire de stupéfiants au sens du Code de la route français.

7.8 LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenu pour responsable des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),

- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

7.9 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « Transport/Rapatriement ») au regard de la santé du bénéficiaire ou de l'enfant à naître.

7.10 CADRE JURIDIQUE

7.10.1 Paiement des cotisations

Le montant annuel de la cotisation est indiqué au souscripteur sur les Conditions Particulières. Il est perçu par Suravenir Assurances en même temps que la cotisation d'assurance, dans les conditions décrites aux Conditions Générales du contrat d'assurance automobile (article 5.3.1). A défaut de paiement de la cotisation à sa date d'exigibilité, il sera fait application des dispositions de l'article L. 113-3 du Code des assurances.

7.10.2 Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos prestations d'assistance, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L. 121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

7.10.3 Prescription

Conformément aux dispositions 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 :

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

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

Conformément à 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 avec accusé de réception adressée 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 ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Conformément à l'article L. 114-3 du Code des assurances :

« Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

7.10.4 Fausses déclarations

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues (article L. 113-8 du Code des assurances).

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L. 113-9 du Code des assurances).

7.10.5 Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment vous utilisez comme justificatifs des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

7.10.6 Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L. 121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

7.10.7 Réclamations-Litiges

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser à :

**Europ Assistance
Service Remontées Clients
1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers cedex**

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si vous avez souscrit le contrat par le biais d'un intermédiaire et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à cet intermédiaire.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

**La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org/>**

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

7.10.8 Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4, place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

7.10.9 Protection des données personnelles

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du bénéficiaire ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des assurés ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance,
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque,
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales,
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion,
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance,
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Le bénéficiaire est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance du bénéficiaire sera plus difficile voire impossible à gérer.

A cet effet, le bénéficiaire est informé que ses données personnelles sont destinées à l'assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du bénéficiaire sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

- Le bénéficiaire est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :
- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur ;
- des contrats d'adhésion des entités de l'assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles ;
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des Etats-Unis.

Le bénéficiaire peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR).

Le bénéficiaire, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Le bénéficiaire a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits du bénéficiaire s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr,
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE – A l'attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la bonnette – 92633 Gennevilliers

Enfin, le bénéficiaire est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

7.10.10 Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Europ Assistance informe le bénéficiaire, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

- SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES
- www.bloctel.gouv.fr

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES GARANTIES

Tél. 01.41.85.80.04 (coût selon opérateur)

Une assistance à vos côtés 24h/24 et 7j/7

Tableaux récapitulatifs des limites de prise en charge par prestation, selon les conditions définies dans les articles ci-avant :

Prestations d'assistance aux personnes (par bénéficiaire) en cas de blessure, maladie	
Transport rapatriement	Frais réels (VSL, ambulance, billet train 1 ^{ère} classe, avion classe économique ou sanitaire)
Retour des accompagnants	Billet train 1 ^{ère} classe ou avion classe économique
Frais de secours sur piste balisée	Jusqu'à concurrence de 800 € TTC maxi
Présence hospitalisation	billet aller-retour train 1 ^{ère} classe ou avion classe économique
	Frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 80 € TTC / nuit / 10 nuits maxi
Prolongation de séjour	Jusqu'à concurrence de 80 € TTC / nuit / 10 nuits maxi
Accompagnement des enfants < 16 ans	Billet aller-retour train accompagnant 1 ^{ère} classe ou avion classe économique
	Billet retour enfant(s) train 1 ^{ère} classe ou avion classe économique
Chauffeur de remplacement	Salaire + frais de voyage d'un chauffeur de remplacement
Remboursement des frais médicaux (hors France)	Partie des frais médicaux non pris en charge par la Sécurité sociale et/ou tout organisme de prévoyance dans la limite de 4 000 € TTC / an par bénéficiaire (franchise 20 € TTC par dossier) dont soins d'urgence dentaires à concurrence de 80 € TTC par événement et par bénéficiaire
Avance sur frais d'hospitalisation (hors France)	Jusqu'à concurrence de 4 000 € TTC
Envoi de médicament (hors France)	Frais d'expédition hors frais de douane et coût des médicaments
Transmission de messages	Transmission de message urgent à la famille ou l'employeur

Prestations d'assistance aux personnes (par bénéficiaire) en cas de décès	
Transport du corps	Frais réels jusqu'au lieu des obsèques en France
Frais de cercueil	Jusqu'à concurrence de 1 500 € TTC
Accompagnement des enfants < 16 ans	Billet aller-retour train accompagnant 1 ^{ère} classe ou avion classe économique
	Billet retour enfant(s) train 1 ^{ère} classe ou avion classe économique
Chauffeur de remplacement	Salaire+frais de voyage d'un chauffeur de remplacement
Retour des accompagnants	Billet retour train 1 ^{ère} classe ou avion classe économique
Retour anticipé suite décès ou hospitalisation d'un membre de la famille du bénéficiaire	Soit billet aller-retour du bénéficiaire train 1 ^{ère} classe ou avion classe économique
	Soit billet retour du bénéficiaire et d'une personne bénéficiaire de son choix l'accompagnant train 1 ^{ère} classe ou avion classe économique
Venue d'un proche auprès du bénéficiaire décédé voyageant seul	Billet aller-retour train 1 ^{ère} classe ou avion classe économique
	Frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 80 € TTC / nuit / 10 nuits maxi

Prestations d'assistance aux personnes en cas de poursuite judiciaire	
Poursuite judiciaire (hors France)	Avance caution pénale jusqu'à concurrence de 6 100 € TTC Avance honoraires d'avocat jusqu'à concurrence de 800 € TTC Remboursement des avances dans un délai de 3 mois maxi

Prestations d'assistance aux personnes en cas d'accident de la circulation	
Assistance psychologique	Service d'écoute et accueil psychologique 24h/24 et 7j/7 Prise en charge des trois premiers entretiens
Aide-ménagère	En cas d'hospitalisation de plus de 3 jours, jusqu'à concurrence de 20h

Prestations d'assistance en cas de perte ou vol de papiers d'identité ou des moyens de paiement	
Avance de fonds	Jusqu'à concurrence de 1 600 € TTC
Poursuite de voyage ou retour au domicile	Organisation du transport Coût du transport à la charge du bénéficiaire

Prestations d'assistance au véhicule	
Dépannage remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation ou le garage agréé par Suravenir Assurances	Jusqu'à concurrence de 200 € TTC Ce montant passe à 250 € TTC en cas d'intervention en semaine de 18h à 8h, ainsi que les week-ends et jours fériés
Envoi de pièces détachées	Recherche et frais d'envoi des pièces, hors frais de douane Avance du coût des pièces avec remboursement dans les 30 jours
Acheminement / Récupération du double des clés ou carte de démarrage	Jusqu'à concurrence de 1 000 € TTC
Dépannage remorquage / réparation des clés ou carte de démarrage	Dépannage remorquage Automobile jusqu'à concurrence de 200 € Réfection des clés jusqu'à concurrence de 1 000 €
Transport liaison	Frais de taxi jusqu'à concurrence de 50 € TTC / passager bénéficiaire pour leur transport vers la gare, l'aéroport, le garage, l'hôtel ou l'agence de location
Attente réparations si immobilisation du véhicule < 48h (France) ou < 72h (étranger), à l'exclusion du vol total du véhicule	Soit frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 80 € TTC / nuit / 2 nuits maxi (France) ou 3 nuits maxi (étranger) / passager bénéficiaire
	Soit frais de taxi ou billets de transport (train 1 ^{ère} classe ou avion classe économique) jusqu'à concurrence de 50 € TTC / passager bénéficiaire vers une destination de leur choix
Poursuite du voyage ou retour au domicile si immobilisation du véhicule > 48h (France) ou > 72h (étranger)	Soit frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 80 € TTC / nuit / 5 nuits maxi
	Soit billet train 1 ^{ère} classe ou avion classe économique
	Soit taxi à concurrence de 50 € TTC maximum par passager bénéficiaire
Récupération véhicule réparé	Soit voiture de location catégorie équivalente sans excéder la catégorie routière jusqu'à concurrence de 500 € TTC
Transport du véhicule (étranger)	Billet de train 1 ^{ère} classe ou avion classe économique
Abandon du véhicule (étranger)	Jusqu'à concurrence de 5 000 € TTC dans la limite de la valeur argus
Frais de gardiennage (étranger)	Jusqu'à concurrence de 200 € TTC
Aide au constat (France)	Jusqu'à concurrence de 200 € TTC
Informations auto	Oui

Prestations véhicule de remplacement	
Après remorquage du véhicule assuré et si immobilisation > 24 h	
En France uniquement, sous réserve d'avoir souscrit l'option véhicule de remplacement	Catégorie au plus équivalente sans excéder la catégorie Routière (véhicule à restituer dans l'agence de location de départ)
Panne, erreur de carburant	Jusqu'à 8 jours consécutifs maxi
Accident, incendie, tentative de vol	Jusqu'à 15 jours consécutifs maxi
Vol	Jusqu'à 30 jours consécutifs maxi
Frais de liaison	Frais de taxi jusqu'à concurrence de 50 € TTC / passager bénéficiaire vers l'agence de location, la gare, l'aéroport, le garage, l'hôtel

Autres prestation d'assistance	
Diagnostic de panne	Oui
Suspension administrative du permis de conduire (France/étranger)	Remorquage du véhicule Automobile jusqu'à concurrence de 200 € TTC
	Soit billet de transport (billet train 1 ^{ère} classe ou avion classe économique) pour une personne Soit chauffeur de remplacement

8 PANNE MÉCANIQUE

La garantie Panne Mécanique, proposée par Suravenir Assurances, est assurée par Opteven Assurances, Société Anonyme au capital de 5.335.715 € dont le siège social est sis 35-37 rue Louis Guérin 69100 VILLEURBANNE, immatriculée sous le n°379 954 886 au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Lyon, ci-après dénommée « nous ». OPTEVEN ASSURANCES est une société d'assurances soumise au Code des assurances et à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4, place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

8.1 DÉFINITIONS

ASSURÉ / SOUSCRIPTEUR : désigne le souscripteur du contrat d'assurance automobile garanti par Suravenir Assurances, ayant souscrit la garantie Panne Mécanique mentionnée dans les Conditions Particulières. **Il ne doit pas être un professionnel tel que défini à l'article 8.6.2.** Il habite en France métropolitaine exclusivement.

DATE DE PREMIÈRE (1ERE) MISE EN CIRCULATION DU VÉHICULE : cette date est le point de départ de la garantie constructeur. Elle est transmise au propriétaire du véhicule lors de l'achat du véhicule et est mentionnée sur le certificat d'immatriculation.

GARANTIE PANNE MÉCANIQUE : la garantie « Panne Mécanique » est une assurance dommages qui a pour but de prendre en charge les réparations nécessaires à la remise en état de fonctionnement normal du véhicule désigné, à la suite du dysfonctionnement d'une ou plusieurs pièces ou organes, sous réserve des conditions d'application, de la formule choisie, de la franchise éventuellement choisie et des exclusions détaillées ci-après. Ce dysfonctionnement résulte d'une panne d'origine mécanique, électrique ou électronique ayant un caractère imprévu, fortuit et d'une cause interne, survenus à la suite ou au cours de son utilisation normale, c'est-à-dire de manière raisonnable et dans le respect des normes et préconisations du constructeur. Cette panne rend le véhicule inapte à circuler normalement.

USURE NORMALE : l'usure normale est caractérisée par le rapprochement entre, d'une part, l'état constaté des pièces endommagées, leur kilométrage et leur temps d'usage, et d'autre part, le potentiel moyen de fonctionnement qui leur est usuellement prêté.

VÉHICULE : véhicule automobile désigné aux Conditions Particulières et répondant aux conditions d'éligibilité définies à l'article 8.6 des présentes conditions générales. Il doit être âgé de moins de dix (10) ans depuis la date de sa première mise en circulation au jour de la prise d'effet de la garantie. Le Véhicule est immatriculé en France métropolitaine.

VALEUR DE REMPLACEMENT DU VÉHICULE DÉTERMINÉE À DIRE D'EXPERT (VRADE) : désigne le prix de revient total d'un véhicule d'occasion de même type et dans un état semblable, au jour du sinistre.

8.2 CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

En cas de panne mécanique en France métropolitaine, vous devez confier le véhicule de préférence à un garage réparateur agréé de la marque le plus proche, avant de faire procéder à toute réparation. **Vous devez déclarer la panne dès que vous en avez connaissance ou au plus tard dans les cinq jours suivants.**

A réception du véhicule, le réparateur établira un ordre de réparation qu'il appartiendra au souscripteur de signer afin que débutent les démontages nécessaires pour l'établissement d'un devis conformément à la législation en vigueur. Les frais de diagnostic seront pris en charge si la panne a pour origine la défaillance d'une pièce couverte par la présente garantie.

Suite à son diagnostic et muni de son devis, le garage réparateur fera une demande de prise en charge en s'adressant à Opteven Assurances par les moyens suivants, au choix du garage :

- Par téléphone au : **04 72 43 66 07** (prix d'un appel local) numéro dédié
- Par e-mail à : servicetechnique@opteven.com
- En ligne : Opteven On Line sur www.opteven.com

En cas de panne mécanique à l'étranger, vous devez confier le véhicule de préférence à l'atelier agréé de la marque le plus proche avant de faire procéder à toute réparation. Vous devez déclarer la panne dès que vous en avez connaissance ou au plus tard dans les cinq jours suivants, et contacter Opteven Assurances au **(33)4 72 43 66 07** qui attribuera un numéro de sinistre devant figurer sur les factures de réparation. Opteven Assurances pourra décider de mandater un expert selon les conditions définies ci-après. Après réception du devis ou du rapport d'expertise, avec l'accord exprès préalable d'Opteven Assurances, les réparations exécutées et facturées, dont l'utilisateur justifiera avoir fait l'avance, lui seront remboursées sur présentation de la facture acquittée en original, au barème pièces et main d'œuvre recommandé par le constructeur, applicable en France, sous réserve des conditions d'application et des exclusions du présent contrat.

En cas de panne mécanique, le souscripteur doit user de tous les moyens en son pouvoir pour en limiter les conséquences.

Aucune réparation effectuée sans l'accord exprès préalable d'Opteven Assurances ne sera prise en charge.

La présente garantie a pour seule finalité de permettre la remise du véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la panne suivant les conditions décrites dans les présentes conditions générales.

Opteven Assurances ne pourra être tenue pour responsable en cas de défaut d'approvisionnement de pièces par le constructeur ou le fournisseur local.

La demande de prise en charge en vue d'une réparation conditionne l'application de la garantie et est faite sous la responsabilité de l'assuré. Elle doit permettre au Service Technique d'Opteven Assurances de se prononcer en connaissance de cause sur l'application de la garantie. En cas de fausse déclaration, notamment en cas d'exagération du montant des dommages, tous droits et indemnités seront supprimés.

Si le diagnostic fait, la demande de prise en charge s'avère erronée, après avoir justifié un refus de garantie, Opteven Assurances ne pourra pas être mis en cause et tenu pour responsable au titre de son refus de garantie et au titre des préjudices qui pourraient en résulter.

Le garage réparateur reste seul responsable des réparations qu'il a effectuées ou fait effectuer, suite au diagnostic de panne initial, notamment en cas d'erreur de diagnostic, de malfaçons ou du non-respect des règles de l'art applicables à sa profession. Il appartiendra à l'assuré d'exercer un recours directement à l'encontre du garage réparateur.

Opteven Assurances n'est pas le donneur d'ordre du garage réparateur.

8.3 CE QUE COUVRE LA GARANTIE PANNE MÉCANIQUE SI ELLE EST SOUSCRITE

8.3.1 Objet de la garantie panne mécanique

Cette garantie couvre la prise en charge du coût des réparations (main d'œuvre et pièces de rechange), en vue de la remise en état de fonctionnement du véhicule assuré, en cas de dommages survenant dans les conditions cumulatives suivantes :

- de manière fortuite, imprévue et ayant pour origine une cause interne,
- sur un véhicule bénéficiant de la présente garantie,
- à la suite ou au cours de l'utilisation normale et appropriée du véhicule telle que résultant des prescriptions d'utilisation émanant du constructeur.

Cette assurance n'a pas pour objet :

- de permettre la remise en état du véhicule à la suite d'un accident, ou de la reprise du véhicule par un professionnel de l'automobile,
- de s'appliquer aux opérations d'entretiens, de mises au point ou de réglage, ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'usure normale,
- de garantir le souscripteur contre les vices cachés du véhicule et les conséquences de ceux-ci (articles 1641 et suivants du Code civil),
- de se substituer aux responsabilités civiles professionnelles, contractuelles ou délictuelles relevant ou non d'autres conventions ou modalités d'assurance.

8.3.2 Pièces et organes garantis au titre de la Garantie « Panne Mécanique SECURITE + »

La garantie « Panne Mécanique Sécurité + », mentionnée sur vos Conditions Particulières si elle a été souscrite, prend en charge les pièces et organes ainsi que les ingrédients nécessaires à la réparation listés ci-dessous :

Sont exclusivement garanties les pièces listées suivantes :

DANS LE MOTEUR, les pièces internes et lubrifiées suivantes : vilebrequin, paliers de vilebrequin, coussinets, cales de jeux latérales, bielles, pistons et leurs axes, segments, pignons de chaîne de distribution, chaîne, tendeur de chaîne, guide de chaîne, déphaseur, arbre à cames, paliers arbres à cames, ensemble rampe de culbuteurs et / ou poussoirs, soupapes, ressorts soupapes, guides soupapes, joints de queues de soupapes, pompe à huile, arbre intermédiaire, culasse et joint de culasse, pastille de dessablage.

DANS LA BOÎTE DE VITESSES MANUELLE, les pièces internes et lubrifiées suivantes : roulements, pignonnerie, arbres, moyeux et système de synchronisation, axes et fourchette de sélection, bonhommes d'interdiction, différentiels, satellites, couronnes, planétaires, axes de satellites.

DANS LA BOÎTE DE VITESSES ROBOTISÉE OU PILOTÉE, les pièces internes et lubrifiées suivantes : roulements, pignonnerie, arbres, moyeux et système de synchronisation, axes et fourchette de sélection, bonhommes d'interdiction, axes de satellites, disque d'embrayage, bloc hydraulique de sélection de rapports, bloc hydraulique de commande d'embrayage, pompe à huile, différentiel, couronnes, planétaires, hors embrayage à sec.

DANS LA BOÎTE DE VITESSES AUTOMATIQUE : roulements, pignonnerie, arbres, disques d'embrayage, bloc hydraulique, convertisseur et pompe à huile, variateur à poulies, courroie métallique, différentiel, satellites, couronnes, planétaires, axes de satellites.

DANS LE PONT : différentiel, pignons et roulements.

DANS LE SYSTÈME DE SURALIMENTATION : turbocompresseur.

DANS LE SYSTÈME DE TRANSMISSION : arbre de transmission de roue et arbre de transmission transversal.

DANS LE SYSTÈME DE FREINAGE : maître-cylindre, répartiteur, servofreins, pompe d'assistance.

DANS LE SYSTÈME ÉLECTRIQUE : alternateur, démarreur, commodos.

DANS LE SYSTÈME DE DIRECTION : crémaillère, pompe d'assistance.

INGRÉDIENTS : pour tout remplacement ou réparation d'un organe couvert sont pris en charge les ingrédients suivants : huile moteur et boîte de vitesses, filtre à huile moteur, liquide de refroidissement.

Toutes les pièces ne répondant pas à ces définitions sont exclues.
Les pièces énumérées ci-dessus qui seraient endommagées par la défaillance de pièces ou organes non couverts sont exclues.

8.4 MONTANT DE L'INDEMNISATION

Le montant des réparations est estimé sur devis du réparateur dès la déclaration de la panne, sur la base des prix « échange standard constructeur » et selon le barème main d'œuvre défini par le constructeur ou, le cas échéant, à dire d'expert mandaté par Opteven Assurances.

Le montant de la prise en charge ne pourra dépasser la valeur à dire d'expert (VRADE) au jour du sinistre.

• EN CAS DE PERTE TOTALE

Il y a destruction complète et donc perte totale du véhicule lorsque le montant des réparations toutes taxes comprises (TTC) est supérieur à la valeur TTC du véhicule déterminée par dire d'expert.

Dans cette hypothèse, le montant de la prise en charge ne pourra dépasser la valeur à dire d'expert au jour du sinistre.

Si le véhicule est déclaré économiquement irréparable (VEI) ou en perte totale et que le propriétaire du véhicule ne souhaite pas céder le véhicule à l'état d'épave à Opteven Assurances, le montant maximal de l'indemnisation due par Opteven Assurances sera égal à la valeur à dire d'expert déduction faite de la valeur résiduelle (ou valeur de l'épave) estimée par l'expert.

• PLAFOND DE PRISE EN CHARGE

Le montant de prise en charge des réparations effectuées ne pourra pas dépasser le plafond maximum par sinistre fixé à 4 000 € TTC.

Le montant des réparations au titre d'un même sinistre, excédant ce plafond, restera à la charge de l'assuré.

• FRANCHISE

Le montant de prise en charge des réparations effectuées au titre de la garantie « panne mécanique SECURITE + » correspond au montant des réparations, des frais de diagnostic et/ou de démontage éventuels, sans application de franchise, dans la limite du plafond indiqué ci-dessus.

• EN CAS DE DESACCORD

Opteven Assurances pourra recourir à une expertise amiable pour déterminer l'origine et l'étendue des dommages et le coût des réparations.

Opteven Assurances prendra à sa charge le coût des opérations de démontage nécessaires pour déterminer l'origine, l'étendue des dommages et le coût des réparations si la panne a pour origine la défaillance d'une pièce couverte par le présent contrat et qu'aucune exclusion contractuelle n'est applicable. **Toute facturation complémentaire restera à la charge de l'assuré.**

En cas de désaccord sur l'application du présent contrat relative à une intervention déterminée, et avant toute réparation, l'assuré peut mettre en œuvre une expertise amiable contradictoire par un expert automobile agréé qu'il aura missionné. **Les frais d'expertise sont à la charge de l'assuré.**

Ceux-ci lui seront intégralement remboursés, si l'expertise démontre que l'intervention est couverte par le contrat. En cas de désaccord constaté entre les experts intervenant respectivement pour l'assuré et Opteven Assurances, suite à l'expertise amiable et contradictoire et au sujet des mesures à prendre pour la mise en œuvre de la garantie, et avant toute réparation, le différend peut être soumis à l'appréciation d'un autre expert désigné d'un commun accord par les parties afin d'arbitrer la situation (procédure d'arbitrage).

L'expert mandaté dans le cadre de la demande de prise en charge reste seul responsable des fautes commises dans l'analyse des causes et conséquences des dommages ainsi que dans les préconisations de réparations, étant rappelé que la profession d'expert est soumise à une réglementation stricte qui garantit leur objectivité et leur indépendance vis-à-vis de leur mandant.

8.5 VOS OBLIGATIONS

8.5.1 Déclaration du risque

Conformément à l'article L. 113-2 du Code des assurances, l'assuré est tenu de déclarer, en cours de contrat, les circonstances nouvelles qui ont pour conséquences soit d'augmenter les risques soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les déclarations faites à la souscription. L'assuré doit, par lettre recommandée, déclarer ces circonstances à l'assureur dans un délai de quinze (15) jours à partir du moment où il en a eu connaissance.

8.5.2 Sanction en cas de fausse déclaration

L'assuré est informé que si par réticence ou fausse déclaration intentionnelle, la perception par l'assureur, que l'objet ou l'étendue du risque a été déformée, le contrat sera nul, les primes acquittées et échues demeurant acquises à l'assureur (article L. 113-8 du Code des assurances).

L'omission ou la déclaration inexacte de l'assuré dont la mauvaise foi n'aura pas été établie pourra entraîner, en cas de sinistre, une réduction proportionnelle de l'indemnité en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues si les risques avaient été complètement et exactement déclarés (article L. 113-9 du Code des assurances).

8.5.3 Aggravation du risque au cours du contrat

En cas d'aggravation du risque en cours de contrat telle que, si les circonstances nouvelles avaient été déclarées lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat, l'assureur n'aurait pas contracté ou ne l'aurait fait que moyennant une prime plus élevée, l'assureur a la faculté, soit de dénoncer le contrat, soit de proposer un nouveau montant de prime.

8.5.4 Souscriptions multiples

L'assuré ne peut en aucun cas souscrire pour un même bien plusieurs fois au présent contrat d'assurance pour une même période. L'engagement de l'assureur est, en tout état de cause, limité à une seule souscription.

8.5.5 Aliénation du véhicule

L'assuré doit informer l'assureur de l'aliénation du véhicule, le contrat étant suspendue de plein droit à partir du lendemain 0 heure du jour de l'aliénation (article L. 121-11 du Code des assurances).

8.5.6 Entretien

Sous peine de déchéance de la garantie « Panne Mécanique », l'assuré devra à ses frais faire effectuer les opérations d'entretien, vérification et réglage prescrites par le constructeur à la fréquence prévue par celui-ci et pouvoir justifier de chaque entretien au moyen du carnet d'entretien délivré par le constructeur, complété et visé par le garagiste à chaque entretien, ainsi que des factures correspondantes.

L'entretien devra être effectué chez un professionnel et de préférence distributeur ou agent de la marque du véhicule.

Ces opérations seront, à tout moment, vérifiables par Opteven Assurances.

8.6 CONDITIONS D'ELIGIBILITE

8.6.1 Éligibilité

La garantie « Panne Mécanique » est accordée aux véhicules terrestres à moteur à 4 roues, immatriculés en France métropolitaine, d'un Poids Total Autorisé en Charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 Tonnes, âgés de moins de dix (10) ans à compter de la date de première mise en circulation.

La garantie n'est plus acquise à l'échéance principale du contrat suivant la quinzième (15ème) année de la date de 1ère mise en circulation du véhicule.

Il s'agit exclusivement de **véhicules particuliers (VP)** destinés à un **usage privé (trajets domicile/travail, loisirs)**.

8.6.2 Non-éligibilité des véhicules

Sont formellement exclus du présent contrat :

- les véhicules destinés à la location courte durée (Codes APE 7711A, 7711B, 7712Z, 4941C),
- les véhicules à usage professionnel de taxi (Codes APE 4932Z, 4931Z, 4939A, 4939B), d'auto-école (Code APE 8553), de véhicules destinés au transport sanitaire, VSL, ambulance (Code APE 8690A), les véhicules destinés au transport onéreux de marchandises ou de personnes (Codes APE 4931Z, 4932Z, 4939A, 4939B, 4941A, 4941B, 4942Z, 4950Z, 5221Z, 5320Z, 9603Z), les transports de messagerie express (Code APE 5229A),
- les véhicules à usage de livraison à domicile de produits fabriqués ou commercialisés par l'utilisateur du véhicule,
- les véhicules utilisés par la Police, la Gendarmerie, l'Armée ou les Pompiers,
- les corbillards (code APE 9603Z), les quads,
- les véhicules modifiés ou utilisés pour des courses ou compétitions officielles, rallyes ou épreuves de vitesse,
- les véhicules GPL équipés en seconde monte,
- les véhicules utilitaires,
- les véhicules réparés suite à une perte totale, ou à une procédure Véhicule Economiquement Irréparable (V.E.I),
- les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur postérieurement à leur première mise en circulation ou encore dont les pièces d'origine n'ont pas été remplacées par des pièces d'origine ou des pièces de qualité équivalente,
- les véhicules non immatriculés en France,
- les véhicules d'une des marques suivantes : Alpina, AMG, Aston Martin, Bentley, Bugatti, Buick, Cadillac, Corvette, Chevrolet (modèles importés des USA), Excalibur, Ferrari, Gumpert, Hummer, KTM, Lamborghini, Lincoln, Lotus, Maserati, Maybach, Mercury, Morgan, MVS – Venturi, PGO, Rolls Royce, Santana, Tesla, Think City, Westfield,
- les véhicules ne répondant pas aux conditions d'éligibilité indiquées à l'article 8.6.1.

8.7 EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

8.7.1 Exclusions à la panne mécanique

La garantie « Panne Mécanique » ne s'applique pas :

- aux avaries ou interventions résultant :
 - d'un accident de circulation, du vol, de l'incendie, d'un court-circuit, de l'enlèvement ou de la confiscation du véhicule,
 - de l'excès de froid ou de chaleur, l'immersion ou l'immobilisation prolongée du véhicule,
 - de la surtension,
 - d'une cause externe, d'un événement climatique naturel, des faits constitutifs de vandalisme et dégradations volontaires,
 - de la présence ou l'action d'animaux ou d'insectes dans le véhicule,
 - du non-respect des préconisations et périodicité d'entretien par le constructeur ou de l'usage d'un lubrifiant moteur non homologué par le constructeur ou de l'utilisation d'un carburant non adéquat,
 - toute remise en état résultant d'un problème lié à la mauvaise qualité du carburant ou à une erreur de carburant,
 - de la négligence du Souscripteur ou de l'utilisateur du véhicule pendant la période de garantie du présent contrat,
 - d'un événement connu du Souscripteur de la garantie avant la date de souscription,
 - de fautes caractérisées d'utilisation : l'utilisation sportive ou de compétitions officielles, transformation du véhicule par modification des pièces visant à augmenter sa puissance ou non adaptées au véhicule, la surcharge, ainsi que toute utilisation dans des conditions non conformes à celles prescrites par le constructeur,
 - d'éléments ou pièces non conformes aux données d'origine du véhicule selon le constructeur,
 - de la rupture d'une pièce non couverte par le présent contrat.
- aux avaries provoquées intentionnellement par le Souscripteur ou l'utilisateur du véhicule,
- aux dommages dont l'origine serait antérieure à la date d'effet de la garantie ou postérieure à la fin de la garantie,
- aux pannes répondant à la définition d'un vice de fabrication ou d'un vice caché selon les articles 1641 et suivants du Code civil,
- aux pannes ayant pour origine le défaut de préparation du véhicule avant sa vente par le garage vendeur,
- aux pannes ayant pour origine la mauvaise exécution ou l'inexécution, selon les règles de l'art, d'une réparation ou d'une intervention d'entretien effectuée sur le véhicule, par un professionnel de l'automobile ou par l'utilisateur du véhicule, par vous-même ou par toute personne autorisée à intervenir sur le véhicule,
- aux opérations d'entretien, de mise au point du réglage ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'usure normale. L'usure normale est caractérisée par le rapprochement entre, d'une part, l'état constate des pièces endommagées, leur kilométrage et leur temps d'usage, et d'autre part, le potentiel moyen de fonctionnement qui leur est usuellement prêté.
- aux pièces, organes et ingrédients suivants :
 - tous les éléments de la carrosserie, le toit ouvrant et son mécanisme ainsi que son éventuel vélum ou store occultant,
 - les rétroviseurs, les optiques, les feux, les serrures mécaniques, les grilles d'aération,
 - la sellerie, les garnitures et habillages intérieurs,
 - les ceintures de sécurité et leur enrouleur,
 - les roues, jantes et les pneumatiques,
 - le vitrage (dégivrant ou non) et joints d'étanchéité,
 - les courroies et kit de distribution,
 - les batteries électriques des véhicules hybrides et électriques, les fusibles, les piles,
 - l'auto radio, l'installation audio phonique, tous les éléments du GPS, le téléphone de voiture,
 - les installations GPL
 - les pièces d'usure lorsque la défaillance est due à l'usure normale (plaquettes de frein, disques de frein, balais d'essuie-glace, amortisseurs, bougies de préchauffage, embrayage (mécanisme & disques), les lampes y compris LED et XENON,
 - les accessoires non montés d'origine.

8.7.2 Frais et préjudices exclus

Les présentes garanties ont pour seule finalité de permettre la remise du véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la panne suivant les conditions décrites dans ce document.

Ne sont donc pas pris en charge :

- les préjudices directs ou indirects résultant de l'immobilisation du véhicule, les conséquences professionnelles, les frais de location d'un véhicule de remplacement (sauf convention contraire),
- les frais de gardiennage, de parking, les amendes,
- les préjudices de jouissance, de dépréciation du véhicule,
- les pertes d'exploitation, les préjudices directs ou indirects commerciaux,
- le remplacement de pièces non défectueuses par prévention ou par préconisation du constructeur ou pour raison de confort,
- tous les dommages corporels ou matériels autres que ceux subis par le véhicule résultant d'une avarie aussi bien avant qu'après la réparation du véhicule,
- les frais relatifs aux campagnes de rappel du constructeur.

8.7.3 Circonstances exceptionnelles

Opteven Assurances s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations prévues dans le présent contrat.

Cependant Opteven Assurances ne peut être tenue pour responsable ni de la non-exécution ni des retards causés par :

- la guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- la mobilisation générale,
- la réquisition des hommes et du matériel par les autorités,
- tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,
- les conflits sociaux tels que grèves (sauf du personnel d'Opteven Assurances ou de ses prestataires), émeutes, mouvements populaires, lock-out,
- les cataclysmes naturels,
- le risque nucléaire,
- tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

8.8 DURÉE DE LA GARANTIE PANNE MÉCANIQUE

8.8.1 Prise d'effet et vie de la garantie Panne Mécanique

La garantie « Panne Mécanique » prend effet à la date indiquée sur les Conditions Particulières et pour la même durée que le contrat d'assurance automobile, sous réserve du paiement de la cotisation correspondante. Elle cesse de ce fait si le contrat d'assurance automobile est résilié (voir article 5.6 des Conditions Générales du contrat d'assurance automobile) ou en cas de renonciation du souscripteur exercée dans les conditions décrites à l'article 5.8 des dites Conditions Générales.

Les prestations d'assurance pannes mécaniques prennent effet à l'issue de la garantie constructeur.

8.8.2 Cas de cessation du contrat

En complément des motifs de résiliation du contrat d'assurance automobile, la garantie « Panne Mécanique » cesse :

- en cas de destruction ou de perte du véhicule (épave, vol, incendie),
- en cas de cession du véhicule lorsque le nouveau propriétaire du véhicule ne remplit pas les conditions d'éligibilité détaillées en article 8.6,
- en cas d'absence totale d'entretien du véhicule désigné dans le bulletin de souscription ou de défaut grave et manifeste de l'entretien du véhicule,
- après un sinistre (cf. article R. 113-10 du Code des assurances - faculté ouverte uniquement à l'assureur),
- suite à l'aggravation du risque (cf. article L. 113-4 du Code des assurances),
- suite à une erreur lors de la déclaration de risques constatée avant sinistre ou lors de la demande de prise en charge consécutive à un sinistre (cf. article L. 113-9 du Code des assurances) notamment en cas de non-respect des conditions d'éligibilité de la garantie.

Pour ces deux dernières hypothèses énoncées, l'assureur peut décider de maintenir la garantie et renoncer à la résiliation moyennant une augmentation de prime qui doit être acceptée expressément par l'assuré.

8.8.3 Cessibilité

La garantie « Panne Mécanique » peut être cessible au nouvel acquéreur pendant les quatre-vingts dix (90) jours suivant la vente du véhicule sous réserves des conditions cumulatives suivantes :

- l'acquéreur remplit les conditions d'éligibilité indiqués en article 8.6,
- l'acquéreur n'a pas la qualité de professionnel de l'automobile (quelle que soit son activité vente ou réparation),
- le souscripteur a transféré son contrat d'assurances automobile Suravenir Assurances sur son nouveau véhicule.

Le souscripteur informera Suravenir Assurances dès survenance de la vente afin de mettre en œuvre cette cessibilité.

8.9 CADRE JURIDIQUE

8.9.1 Paiement des cotisations

Le montant annuel de la cotisation est indiqué au souscripteur sur les Conditions Particulières. Il est perçu par Suravenir Assurances en même temps que la cotisation d'assurance, dans les conditions décrites aux Conditions Générales du contrat d'assurance automobile (article 5.3.1). A défaut de paiement de la cotisation à sa date d'exigibilité, il sera fait application des dispositions de l'article L. 113-3 du Code des assurances.

8.9.2 Subrogation

Nous sommes subrogés dans les droits et actions contre les responsables du sinistre ou des faits ayant motivé une mise en œuvre de la garantie (article L. 121-12 du Code des assurances). Cette subrogation est limitée au montant des frais engagés en exécution de la garantie.

La mise en œuvre de la garantie par la prise en charge d'un sinistre ou le paiement d'une indemnité donne lieu à subrogation, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions contre les tiers qui par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu au sinistre.

Nous pouvons être déchargés, en tout ou partie, de notre responsabilité envers le souscripteur, quand la subrogation ne peut plus, par le fait du souscripteur, s'opérer en notre faveur.

8.9.3 Prescription

Conformément aux dispositions 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 :

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

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

Conformément à 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 avec accusé de réception adressée 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 ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Conformément à l'article L. 114-3 du Code des assurances :

« Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. ».

8.9.4 Cumul d'assurance

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L. 121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

8.9.5 Réclamations - litiges

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser à :

Opteven Assurances- Service Relations Clientèle, 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne,
Email : relationclient@opteven.com , site : www.opteven.com.

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à cet intermédiaire.

Si le litige persiste après examen de votre demande, et sans préjudice pour le souscripteur ou ses ayants droit d'exercer une action en justice, il est possible de solliciter l'avis du Médiateur sous réserve:

- que la demande ne soit pas manifestement infondée après traitement de votre réclamation, et en cas de désaccord sur la réponse, sans préjudice pour l'adhérent ou ses ayants droit d'exercer, ou abusive,
- que le litige n'ait pas été déjà examiné ou en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal.

Les coordonnées du Médiateur sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org/>

Dans tous les cas, la recherche d'une solution amiable sera privilégiée.

Si aucun accord n'est trouvé, le litige est porté devant les tribunaux compétents en application des règles de droit commun. La garantie est soumise au droit français.

L'assuré dispose de la faculté d'obtenir des informations auprès du service en charge de la relation avec les assurés de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), sise 61 rue Taitbout 75436 cedex 9.

8.9.6 Informatique et libertés

Survénir Assurances est amené à transférer des données à caractère personnel vous concernant à la société Opteven Assurances dans le cadre de la réalisation des prestations souscrites par une garantie du présent contrat d'assurances. Ces données sont nécessaires au traitement informatique de votre demande, pour des finalités de gestion de la prestation, de suivi qualité et de statistiques. Ces informations sont uniquement réservées aux services d'Opteven Assurances en charge de votre prestation et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires

d'Opteven Assurances. Elles seront conservées pour le compte de Suravenir Assurances pour une durée de 2 ans à compter de la clôture du dossier.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et à des fins légitimes de suppression des informations vous concernant en écrivant à : Suravenir Assurances, Correspondant Informatique et Libertés : 44931 Nantes cedex 9.

Par ailleurs, conformément à l'article L 223-1 du Code de la consommation, vous êtes informé que si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de la société OPPOSETEL, à l'adresse suivante : Société OPPOSETEL, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes, ou sur le site www.bloctel.gouv.fr.

8.9.7 Cadre réglementaire

La garantie « Panne Mécanique » est une assurance de chose.

Le vendeur reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat et des vices cachés du bien vendu. Les dispositions du présent contrat sont distinctes de la garantie de conformité et de la garantie légale des vices cachés, dont les conditions et modalités sont prévues respectivement aux articles L. 217-4 du Code de la consommation et 1641 et suivants du Code civil au profit de l'acquéreur. Dans ce cadre la loi prévoit :

Garantie de conformité (Extraits du Code de la consommation) :

Article L. 217-4 : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle,

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage,

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

Garantie des Vices Cachés (Extraits du Code civil)

Article 1641 : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

Article 1648 : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

Pour trouver une réponse à toutes vos questions

Besoin d'assistance pour un accident survenu à votre véhicule :

Tel **01.41.85.80.04**

(coût selon opérateur)

Besoin de déclarer un sinistre :

Tel **0 970 809 407**

(n°Cristal, appel non surtaxé, coût selon opérateur)

Distributeur Fortuneo

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance

au capital de 64 928 634 €.- Courtier immatriculé sous le n° Orias 07 008 441 –

Siège social : Tour Ariane – 5, place de la pyramide 92088 Paris La Défense - RCS Nanterre 384 288 890

Assureur Suravenir Assurances

Société Anonyme au capital entièrement libéré de 38 265 920 €

ayant son siège social situé à 2, rue Vasco de Gama – Saint Herblain,

immatriculée au RCS de Nantes sous le n°343 142 659

Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)

située 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris cedex 09

Service Assistance de votre contrat distribué par Fortuneo

Prestations garanties et mises en œuvre par **Europ Assistance France** conformément au protocole

d'accord signé entre Europ Assistance et Suravenir Assurances

Ref : FTO AUT CGE-07-0519

