



# NOVYS

## Condition générales et Convention d'assistance

ASSURANCE AUTO

N°ACA-NOV-CGE-07-0324

# VOS CONDITIONS GÉNÉRALES

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

Un document d'information présentant le produit d'assurance - ou DIP - vous a été remis avant la souscription de votre contrat afin de vous informer sur les principales garanties et exclusions de ce contrat.

Le contrat auquel vous venez de souscrire est régi par le Code des assurances. Il est composé :

## 1. Les Conditions Particulières

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

## 2. 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.

Afin de profiter pleinement des garanties que vous avez sélectionnées, nous vous invitons à les lire attentivement et à les conserver afin de pouvoir vous y reporter.

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.**

# SOMMAIRE

<b>1. Définitions</b>	5
<b>2. Présentation de l'assurance connectée Novys</b>	7
2.1. Conditions d'accès à l'offre assurance connectée Novys	7
2.2. Les principes de l'offre assurance connectée Novys	7
<b>3. Les événements garantis dans l'assurance auto connectée Novys</b>	10
<b>4. Détail des garanties proposées</b>	12
4.1. Responsabilité civile	12
4.2. Défense recours	13
4.3. Vol	16
4.4. Incendie	16
4.5. Bris de vitres	17
4.6. Les garanties complémentaires	17
4.7. Dommages tous accidents	18
4.8. Dommages corporels du conducteur	18
4.9. Renfort garanties (option)	19
4.10. Renfort indemnisation (option)	20
4.11. La garantie accessoires et contenu privé (option)	21
4.12. Les extensions de garanties	21
4.13. Les franchises	22
4.14. Ce que votre contrat ne garantit jamais	23
<b>5. Fonctionnement des garanties en cas de sinistre</b>	24
5.1. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?	24
5.2. Que se passe-t-il en cas de non-respect de vos obligations ?	24
5.3. L'évaluation des dommages	25
5.4. Le règlement des indemnités	26
5.5. Déchéance de garantie	26
5.6. Cumul d'assurances	26
5.7. Subrogation	26
<b>6. Coefficient bonus malus</b>	27

<b>7. Vie du contrat</b> .....	29
7.1. Prise d'effet et durée du contrat .....	29
7.2. Vos déclarations .....	29
7.3. Vos cotisations .....	30
7.4. Résiliation du contrat .....	31
7.5. Prescription.....	33
7.6. Preuve - dématérialisation.....	34
7.7. Signature électronique.....	34
<b>8. Vos droits</b> .....	35
8.1. Droit de renonciation .....	35
8.2. Démarchage téléphonique.....	35
8.3. Réclamations .....	36
8.4. Protection des données personnelles .....	36
8.5. Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution .....	37
<b>9. Convention d'assistance</b> .....	38
9.1. Définitions .....	38
9.2. Conditions d'intervention .....	40
9.3. Étendue territoriale .....	40
9.4. Prestations d'assistance aux personnes bénéficiaires réservées à l'assistance Élite.....	41
9.5. Prestations d'assistance au véhicule (pays de la carte verte non barrés).....	45
9.6. Les exclusions.....	50
9.7. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés.....	52
9.8. Circonstances exceptionnelles.....	52
9.9. Cadre juridique .....	52
9.10. Tableaux récapitulatifs des prestations d'assistance .....	55
<b>10. Panne mécanique</b> .....	59
10.1. Définitions.....	59
10.2. Conditions de mise en œuvre.....	59
10.3. Ce que couvre la garantie « Panne mécanique » si elle est souscrite.....	60
10.4. Montant de l'indemnisation .....	61
10.5. Vos obligations .....	62
10.6. Conditions d'éligibilité.....	63
10.7. Exclusions et circonstances exceptionnelles .....	63
10.8. Durée de la garantie « Panne mécanique » .....	65
10.9. Cadre juridique .....	65
<b>11. Annexe</b> .....	68

# 1. DÉFINITIONS

**ACCESSOIRES HORS-SÉRIE** : 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 l'intermédiaire** : ce contrat est commercialisé par Média Courtage, société par actions simplifiée (SAS) au capital de 1 290 900 €, siège social : rue Jean Fourastié - 29480 Le Relecq-Kerhuon, 02 30 06 00 60, immatriculée au RCS de Brest sous le n° 524 259 975, inscrite à l'Orias sous le n° 10 058 534 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).
- **Nom et adresse de la société d'assurance** : Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €, siège social : 2 rue Vasco de Gama - Saint-Herblain- 44931 Nantes cedex 9, 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 9. L'assureur est désigné par le terme « nous » dans les présentes Conditions Générales.
- **Nom et adresse de la société d'assistance** : les garanties Assistance sont fournies par Europ Assistance, société anonyme au capital de 48 123 637 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 451 366 405, entreprise régie par le Code des assurances, siège social : 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris.
- **Nom et adresse de la société garantissant la panne mécanique** : Opteven Assurances, société anonyme au capital de 5 335 715 €, siège social : 10 rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne, immatriculée sous le n° 379 954 886 au 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) située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

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

**BOÎTIER** : désigne le boîtier connecté à votre véhicule grâce à la prise diagnostic ou directement branché sur la batterie, permettant de collecter les données de conduite au travers de différents capteurs (GPS, accéléromètre) et transmettant ces données chiffrées (AES 256) par le réseau GSM grâce à une carte SIM embarquée.

**CONTENU PRIVÉ** : ensemble des vêtements et objets personnels contenus dans le véhicule assuré, appartenant au souscripteur, son conjoint concubin ou partenaire pacsé, ainsi qu'à leurs enfants à charge fiscalement, **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 nautiques à moteur, véhicules à moteur, deux roues, antennes hertziennes et paraboles, des effets et objets professionnels.**

**COTISATION** : le montant de la cotisation vous est précisé sur 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, constatée à l'occasion d'un sinistre.

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

**DOMMAGES MATÉRIELS** : 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 sur vos Conditions Particulières.

**NOUS** : voir assureur.

**NOVICE EN ASSURANCE** : personne ayant obtenu son permis de conduire depuis moins de 3 ans 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.**

**REMISE** : montant de la cotisation remboursé en fonction du score de conduite mensuel. Le versement est effectué le 15 du mois suivant le mois de calcul du score considéré.

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

**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 MAJORÉE** : valeur de remplacement majorée de 20 %.

**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 engin destiné au transport de personnes ou de choses, selon la description qui en est faite aux Conditions Particulières :

- **automobile** : véhicule à 4 roues d'un poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes (voiture particulière, camionnette, fourgonnette).
- **remorque et van (d'un PTAC ≤ à 3,5 tonnes)** : véhicule terrestre construit pour être attelé aux automobiles définies ci-dessus (ce véhicule est garanti uniquement au titre de la Responsabilité civile dès lors qu'il est attelé au véhicule automobile assuré par le présent contrat dans les conditions définies à l'article 3.1).
- **caravane (d'un PTAC ≤ à 3,5 tonnes)** : véhicule terrestre construit en vue d'être attelé aux automobiles définies ci-dessus et aménagé pour la pratique du caravanning (ce véhicule est garanti uniquement au titre de la Responsabilité civile dès lors qu'il est attelé au véhicule automobile assuré par le présent contrat dans les conditions définies à l'article 3.1).
- **camping-car** : véhicule automobile, défini ci-dessus, construit ou transformé en vue de la pratique du caravanning. **Ces véhicules ne peuvent pas être garantis par le présent contrat.**

**VOUS** : l'assuré, souscripteur du présent contrat sauf autres dispositions aux Conditions Générales ou Particulières.

## 2. PRÉSENTATION DE L'ASSURANCE CONNECTÉE NOVYS

### 2.1. Conditions d'accès à l'offre assurance connectée Novys

L'offre assurance Auto connectée Novys peut être souscrite dès lors qu'un conducteur novice est désigné au contrat comme conducteur habituel du véhicule garanti.

Le contrat peut ainsi être souscrit :

- soit directement par le conducteur novice,
- soit par son conjoint, concubin ou partenaire de Pacs,
- soit par un ascendant direct (parents ou beaux-parents),

sous réserve que le véhicule puisse être équipé du boîtier décrit ci-dessous, par branchement sur la prise diagnostic (encore appelée prise OBD) ou la batterie.

Dès lors que le conducteur novice désigné au contrat devient expérimenté et n'est plus considéré comme novice, le contrat auto Novys peut être maintenu. Si aucun autre conducteur novice n'est présent, les options « Renfort indemnisation » (article 4.10) et « Panne mécanique » (article 10) pourront être souscrites à votre demande.

### 2.2. Les principes de l'offre assurance connectée Novys

Vous avez choisi d'assurer votre voiture dans le cadre de l'offre assurance connectée Novys : une offre d'assurance automobile à destination des conducteurs novices désirant adopter une conduite plus responsable, pouvant être récompensée par une remise calculée sur la base de la cotisation d'assurance.

En contrepartie des informations que vous nous avez communiquées à la souscription de votre contrat et de la formule de garanties que vous avez choisie, une cotisation mensuelle fixe est calculée et indiquée sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises.

Dans les jours suivant la souscription de votre contrat, un boîtier devant obligatoirement être connecté à votre véhicule vous est envoyé par courrier. Ce boîtier permet de récupérer des informations relatives à votre conduite, lesquelles sont utilisées pour déterminer chaque mois un score de conduite. En fonction du niveau de votre score de conduite mensuel, une remise d'une partie de votre cotisation mensuelle peut être effectuée selon les conditions décrites à l'article 2.2.3.

Vous avez la possibilité de suivre chaque jour les informations enregistrées par le boîtier directement sur votre Smartphone après avoir installé l'application mobile Novys disponible sur le Google Play Store® ou l'AppStore Apple®, et en avoir accepté les Conditions Générales d'Utilisation.

**Restez vigilant : nous rappelons que l'utilisation du téléphone portable est strictement interdite lorsque vous conduisez.**

Vous pourrez également consulter quotidiennement votre score de conduite sur votre espace personnel disponible sur le site internet de votre courtier. Les connexions liées au téléchargement et à l'utilisation de l'application Novys sont décomptées en fonction de l'abonnement internet utilisé.

#### 2.2.1. Le boîtier Novys

##### 2.2.1.1. Description du boîtier

Le boîtier et ses accessoires sont la propriété de l'assureur. Le boîtier est un dispositif électronique alimenté par le véhicule, et pourvu d'un capteur GPS, d'une carte SIM 3G et d'un accéléromètre.

##### 2.2.1.2. Livraison du boîtier et installation

Après avoir souscrit votre contrat d'assurance automobile et transmis l'ensemble des pièces justificatives listées sur vos Conditions Particulières, le boîtier vous sera adressé par voie postale à l'adresse indiquée sur votre contrat d'assurance ou en point de retrait. Vous devrez alors procéder à son installation au plus vite conformément aux instructions contenues :

- soit dans le guide d'installation transmis avec le boîtier,
- soit en vous connectant sur votre espace personnel fourni par votre courtier,
- soit en vous connectant sur l'application Novys que vous aurez préalablement installée sur votre mobile.

Si vous avez choisi la livraison de votre boîtier dans un point de retrait, vous disposez d'un délai moyen de 15 jours pour le récupérer. Dans le cas contraire, le boîtier nous sera automatiquement retourné. Un deuxième envoi pourra être effectué, en contrepartie du règlement des frais d'expédition qui resteront alors à votre charge.

En cas de difficultés liées à l'installation de votre boîtier, vous pouvez contacter la plate-forme clientèle de votre courtier au numéro de téléphone suivant : **02 30 06 00 60** (appel non surtaxé, coût selon opérateur).

Le boîtier est associé au véhicule garanti par le contrat d'assurance et ne peut être utilisé par le souscripteur dans différents véhicules, sous peine de sanctions prévues en cas de fausse déclaration sur la conduite habituelle du véhicule.

**Vous devez, dans les 50 jours suivant la date de prise d'effet de votre contrat :**

- installer le boîtier dans votre véhicule,
- parcourir un premier trajet d'au moins 5 km et d'une durée de 10 minutes pour activer le dispositif.

**À défaut, votre contrat sera résilié par l'envoi d'un courrier en recommandé. La résiliation sera effective 60 jours après la date de prise d'effet de votre contrat.**

### **2.2.1.3. Les informations enregistrées par le boîtier**

Votre boîtier nous permet de récupérer les données suivantes :

- l'usage de votre véhicule :
  - kilomètres parcourus,
  - temps de conduite,
  - périodes de conduite : horaires d'utilisation de votre véhicule selon les heures de pointe ou non, conduite effectuée de jour ou de nuit (ces informations sont disponibles sur le site de votre courtier),
- votre style de conduite : nombre de freinages, de virages et d'accélération marqués, considérés comme événements impactant votre score de conduite. Sont considérés comme événements impactants les comportements sur la route susceptibles d'augmenter le risque accidentel, ou encore d'agir sur l'environnement, notamment par l'émission de CO<sup>2</sup>.

Ces données sont transmises à l'assureur automatiquement par le boîtier, sans utiliser votre abonnement mobile souscrit auprès de votre opérateur de téléphonie.

Ces données enregistrées par le boîtier seront utilisées :

- pour le calcul de votre score de conduite lors de chaque parcours, quel que soit le conducteur de votre voiture, y compris si vous le prêtez occasionnellement (à charge pour vous d'en informer ces conducteurs),
- dans le cadre d'études statistiques.

Elles ne seront jamais utilisées pour relever des infractions au Code de la route.

L'ensemble des trajets effectués avec votre véhicule sera comptabilisé, en France comme à l'étranger (dans les pays indiqués et non barrés sur votre carte verte d'assurance).

L'application mobile vous permet d'avoir accès, outre les données listées ci-dessus, à vos données de géolocalisation sur une période de 6 mois. En aucun cas nous n'aurons accès à ces informations de géolocalisation.

Nous nous engageons à conserver ces données dans des conditions sécurisées. Les données ayant trait à l'usage de votre véhicule et à votre style de conduite sont conservées pendant la durée de votre contrat, et sur la période de prescription applicable. Passé ces délais, ces données seront détruites. Vous pouvez exercer vos droits d'accès dans les conditions définies à l'article 8.4.

### **2.2.1.4. Dysfonctionnement, détérioration du boîtier**

En cas de dysfonctionnement du boîtier, vous pouvez contacter la plate-forme clientèle Média Courtage au numéro de téléphone suivant : **02 30 06 00 60** (appel non surtaxé, coût selon opérateur).

Le boîtier défectueux sera remplacé sans frais s'il ne présente pas de dégradations physiques, dues notamment à des chocs violents ou à la mise en contact avec un fluide. En cas de sinistre, l'endommagement du boîtier ne donnera pas lieu à une indemnisation.

**Dans le cas d'une détérioration volontaire de votre boîtier, une participation aux frais d'emballage, d'expédition et de remplacement du boîtier pourra vous être facturée à hauteur de 50 €.**

### **2.2.1.5. Débranchement volontaire du boîtier**

L'offre auto connectée est conditionnée au branchement de votre boîtier. En cas de débranchement de celui-ci, votre conseiller Média Courtage pourra vous contacter afin d'en connaître le motif.

En dehors des opérations d'entretien ou de réparation de votre véhicule auprès d'un professionnel de l'automobile et justifiées par la présentation d'une facture, le boîtier ne doit jamais être débranché. **Dans le cas contraire, aucune remise, quel que soit le niveau de score de conduite, ne sera effectuée le mois suivant ce débranchement.** Les remises éventuelles reprendront les mois suivants en fonction de vos scores de conduite et de l'installation continue du boîtier dans votre véhicule.

**Si vous souhaitez suspendre le service de géolocalisation, vous pouvez débrancher votre boîtier. Vous serez soumis aux mêmes dispositions que celles décrites ci-dessus.**

### 2.2.1.6. Restitution du boîtier

Lors de la résiliation de votre contrat, ou en cas de modification de votre formule d'assurance (passage de l'offre auto connectée Novys à une offre d'assurance automobile classique), le boîtier devra être restitué par voie postale à l'adresse suivante : CTDI - 2 rue de l'Énergie - 67870 Griesheim-près-Molsheim.

### 2.2.2. Le score de conduite

Le score de conduite est établi sur la base des informations enregistrées par le boîtier dès lors que votre véhicule est en mouvement. Il repose sur différentes données enregistrées tout au long de vos parcours, considérés comme des événements représentatifs de votre style de conduite et de l'utilisation de votre véhicule.

Grâce à un style de conduite adapté, vous deviendrez un conducteur responsable ! Pour cela, nous vous donnons quelques conseils :

#### Freinage :

- observer la circulation environnante, le comportement des autres usagers de la route,
  - étudier la route, les panneaux de signalisation,
- vous permettra d'anticiper un freinage de dernière minute qui aurait pu être évité.

#### Accélération :

- inutile d'avoir le pied lourd sur l'accélérateur ! Contrôlez les montées en régime de votre moteur et changez les vitesses au bon moment,
- maintenez une vitesse régulière sur votre parcours et restez ZEN !

**Virage :** adopter un comportement serein vous évitera d'aborder un virage à une vitesse excessive ou de freiner de manière brutale au dernier moment !

**ATTENTION : tant que votre boîtier n'a pas été installé, le score de conduite ne peut pas être calculé. En conséquence, l'éventuelle remise d'une partie de votre cotisation mensuelle ne pourra être effectuée. Une distance minimale de 50 km doit être parcourue dans le mois pour déterminer un niveau de score de conduite.**

Chaque mois, un score de conduite moyen établi sur l'ensemble des parcours réalisés avec le véhicule est calculé, et détermine le montant éventuel de la remise à laquelle vous avez droit. Plus votre score de conduite est élevé, preuve de votre conduite responsable, plus votre remise sera conséquente. Ce score est calculé sur la base du mois calendaire, arrêté au dernier jour de chaque mois.

Si vous souhaitez avoir plus d'informations sur le calcul du score de conduite, vous pouvez consulter le site de votre courtier.

### 2.2.3. Montant de la remise liée à votre score de conduite

La remise d'une partie de votre cotisation mensuelle est calculée selon le niveau de votre score de conduite mensuel établi sur la moyenne des scores enregistrés pour l'ensemble de vos parcours, selon le barème ci-dessous :

Niveau du score moyen mensuel	Montant de la remise (en % de la cotisation mensuelle TTC)
96 à 100	40 %
91 à 95	30 %
81 à 90	20 %
71 à 80	10 %
≤ 70	Pas de remise

La remise est effectuée par virement le 15 du mois suivant, sur le compte bancaire dont les références (IBAN - BIC) ont été communiquées au moment de la souscription de votre contrat.

**ATTENTION : en cas de non-paiement de votre cotisation, de déclaration d'un sinistre entraînant une responsabilité partielle ou totale, aucune remise, quel que soit le niveau de score de conduite, ne sera effectuée le mois suivant. Les remises reprendront les mois suivants en fonction de vos scores de conduite et de la régularisation du paiement de votre cotisation.**

Aucune majoration de votre cotisation ne sera effectuée en fonction de votre niveau de score de conduite.

### 3. LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS DANS L'ASSURANCE AUTO CONNECTÉE NOVYS

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

FORMULES AUTO CONNECTÉE NOVYS	Tiers	Tiers étendu	Tous risques
<b>LES GARANTIES</b>			
<b>Responsabilité civile</b> • Dont attelage ≤ 750 kg	Oui Oui	Oui Oui	Oui Oui
<b>Défense recours</b> • Défense de l'assuré responsable • Aide juridique à l'assuré non responsable	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui
<b>Dommages corporels du conducteur</b> jusqu'à 500 000 € avec seuil d'invalidité > 10 %	Oui	Oui	Oui
<b>Vol</b> • Vol total • Tentative de vol (dommages dus à l'effraction uniquement)	Non	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui
<b>Incendie</b>	Non	Oui	Oui
<b>Bris de vitres</b> (pare-brise, glaces latérales, lunette arrière)	Non	Oui	Oui
<b>Garanties complémentaires</b> • Forces de la nature (tempête, grêle, neige) • Catastrophes naturelles • Catastrophes technologiques • Attentats	Non	Oui Oui Oui Oui Oui	Oui Oui Oui Oui Oui
<b>Dommages tous accidents</b> • Choc avec un corps étranger, corps fixe ou mobile • Collision avec un ou plusieurs véhicules • Versement sans collision préalable	Non	Non	Oui Oui Oui Oui
<b>LES OPTIONS</b>			
<b>Renfort garanties</b> , incluant les garanties ci-dessous : • Bris de glace - Optiques de phares avant y compris antibrouillards, montés en série - Toit ouvrant ou panoramique monté en série • Vol - Vol des éléments intérieurs et extérieurs du véhicule montés en série - Vol isolé des roues • Vandalisme	Non	Option Oui Oui Oui Non Non	Option Oui Oui Oui Oui Oui
<b>Renfort indemnisation</b> <sup>(1)</sup> • Valeur majorée + 20 % <sup>(2)</sup> • Valeur d'achat 2 ans sinon Valeur majorée + 20 % <sup>(3)</sup>	Non Non	Option <sup>(4)</sup> Non	Option <sup>(4)</sup> Option <sup>(4)</sup>
<b>Contenu privé et accessoires</b>	Non	Option <sup>(4)</sup>	Option <sup>(4)</sup>
<b>Extension dommages corporels du conducteur</b> jusqu'à 1 000 000 € avec seuil d'invalidité > 10 %	Option	Option	Option

FORMULES AUTO CONNECTÉE NOVYS	Tiers	Tiers étendu	Tous risques
<b>Assistance Budget</b>			
• Assistance au véhicule, franchise 50 km autour du domicile en cas de panne	Option	Option	Option
• Assistance au véhicule, franchise 50 km autour du domicile en cas de panne et véhicule de remplacement maxi 3 jours	Non	Option	Option
<b>Assistance Élite</b>			
• Assistance au véhicule et aux personnes, franchise 0 km	Option	Option	Option
• Assistance au véhicule et aux personnes, franchise 0 km et véhicule de remplacement maxi 5 à 20 jours	Non	Option	Option
<b>Panne mécanique</b>			
• Sécurité + <sup>(5)</sup>	Non	Non	Option <sup>(5)</sup>
• Excellence + <sup>(5)</sup>	Non	Non	Option <sup>(5)</sup>
<b>Responsabilité civile attelage &gt; 750 kg</b>	Option	Option	Option
<b>LES EXTENSIONS DE GARANTIES</b>			
<b>Extension de garantie véhicule en instance de vente</b>	Sur demande auprès de votre intermédiaire		
<b>Transfert temporaire de garanties sur véhicule de remplacement</b>	Sur demande auprès de votre intermédiaire		
<b>Conduite accompagnée, supervisée ou encadrée</b>	Sur demande auprès de votre intermédiaire		

(1) Option disponible si aucun conducteur novice désigné au contrat.

(2) Valeur majorée réservée aux véhicules mis en circulation depuis moins de 7 ans.

(3) Valeur d'achat 2 ans réservée aux véhicules mis en circulation depuis moins de 7 ans et acquis depuis moins de 2 ans.

(4) Option disponible si l'option « Renfort garanties » a été souscrite.

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

## 4. 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 présentées ci-dessous. Les modalités d'indemnisation sont décrites à l'article 5.

### 4.1. Responsabilité civile

#### 4.1.1. 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, les accessoires et produits servant à son utilisation, les objets ou substances qu'il transporte,
- de la chute de ses accessoires, objets ou substances.

#### 4.1.2. Extensions 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 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.

### 4.1.3. 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 quand vous n'êtes pas passager,
- à une personne salariée ou travaillant pour un employeur, à l'occasion d'un accident de 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.

### 4.1.4. 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 (i.e. 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 deux,
  - par le véhicule 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.

## 4.2. Défense recours

### 4.2.1. 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 tenus d'exercer qu'un recours amiable, à l'exclusion de tout recours par voie judiciaire.

#### 4.2.2. 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

- Vous devez 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.
- Vous devez notamment nous transmettre, à notre demande, tous renseignements permettant d'identifier le tiers, de chiffrer et justifier votre réclamation, ainsi que tous renseignements concernant les autres assurances dont vous pourriez éventuellement bénéficier à l'occasion des événements déclarés.
- Vous ne devez pas prendre l'initiative d'engager une action, saisir votre 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 votre défense pénale, l'exercice de votre recours ou en cas de conflit d'intérêt entre vous et nous, vous avez le libre choix de votre avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur. Si vous ne connaissez aucun avocat, nous pouvons en mettre un à votre disposition sous réserve d'une demande écrite de votre 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 vous avez choisi votre avocat, vous fixez avec lui 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 4.2.4.

Vous faites l'avance des frais et honoraires pris en charge et nous le remboursons sur justificatif (factures acquittées et décision obtenue) dans la limite des plafonds prévus à l'article 4.2.4.

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

Vous disposez, 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 vous entendez exercer afin de nous permettre, au travers de la communication de toutes pièces utiles, d'en examiner le bien-fondé.

##### Arbitrages en cas de désaccords

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

- exercer à vos frais cette procédure après nous en avoir informés par écrit. Si vous obtenez une décision définitive favorable à vos intérêts, nous rembourserons les frais et honoraires que vous aurez exposés 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.

### 4.2.3. Exclusions

Outre les exclusions définies à l'article 4.14, 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.

### 4.2.4. 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. **À défaut, les frais engagés 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	Montants
Assistance à expertise <sup>(1)</sup>	356 € TTC
Expertise judiciaire (y compris consignation)	5 200 € TTC
Commissions administratives ou civiles	459 € TTC
Requête préalable	230 € TTC
Recours gracieux (contentieux administratif)	394 € TTC
Ordonnance référé	590 € TTC
Appel sur ordonnance	687 € TTC
Tribunal de police	393 € TTC
Appel en matière correctionnelle	920 € TTC
Mesures d'instruction <sup>(1)</sup>	356 € TTC
Partie civile :	
• médiation / conciliation	393 € TTC
• constitution de partie civile	590 € TTC
• renvoi sur intérêts civils	689 € TTC
Transaction ayant abouti à un protocole d'accord <sup>(2)</sup>	920 € TTC
Tribunal judiciaire	1 248 € TTC
Tribunal administratif	1 248 € TTC
Juge de l'exécution	589 € TTC
Autres juridictions	920 € TTC
Cour d'appel	1 248 € TTC
Conseil d'État, cour de cassation :	
• consultation	1 483 € TTC
• pourvoi	2 290 € TTC
Cour d'assises 1 <sup>er</sup> jour	1 705 € TTC
Cour d'assises journée supplémentaire	689 € 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 1 068 € 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.

## 4.3. Vol

### 4.3.1. Objet de la garantie de base

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 maximal de 30 jours à compter de la déclaration du vol à condition que toutes les pièces justificatives (certificat d'immatriculation ou son duplicata, 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 ou 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 48 heures 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 de traces matérielles relevées sur le véhicule telles que forçement 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.

### 4.3.2. 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 que vous avez 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 propriétaires.

### 4.3.3. Les exclusions

Outre les exclusions définies à l'article 4.14, la garantie « Vol » 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,
- 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 4.10),
- le vol des éléments intérieurs ou extérieurs du véhicule assuré,
- le vol isolé des roues et pneumatiques.

## 4.4. Incendie

### 4.4.1. Objet de la garantie

Cette garantie couvre les dommages au véhicule assuré à concurrence de sa valeur de remplacement en cas d'incendie, d'embrasement, 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).

#### 4.4.2. Les exclusions

Outre les exclusions définies à l'article 4.14, la garantie « Incendie » ne couvre pas les dommages causés :

- par accident de fumeur ou excès de chaleur sans embrasement,
- 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 4.10).

## 4.5. Bris de vitres

#### 4.5.1. Objet de la garantie

Cette garantie couvre, dans la limite de la valeur de remplacement du véhicule assuré, le remplacement ou la réparation du pare-brise, des glaces latérales et de la lunette arrière.

Nous indemnisons le coût de remplacement de l'élément d'origine qui équipait le véhicule assuré lors de sa 1<sup>ère</sup> mise en circulation. Ce coût est plafonné à la valeur du prix public (pièces et main d'œuvre) conseillé au jour du sinistre par le constructeur du véhicule assuré pour ce même élément.

#### 4.5.2. Les exclusions

Outre les exclusions définies à l'article 4.14, la garantie « Bris de vitres » ne couvre pas :

- les dommages aux autres éléments du véhicule assuré,
- le bris de vitres lorsqu'il s'accompagne 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, aux optiques avant y compris les antibrouillards, aux toits ouvrants ou panoramiques.

## 4.6. Les garanties complémentaires

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

#### 4.6.1. 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 toiture d'immeubles,
- une inondation.

#### 4.6.2. La garantie « Catastrophes naturelles » (article L. 125-1 à L. 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.

#### 4.6.3. La garantie « Catastrophes technologiques » (article L. 128-1 à L. 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.

#### 4.6.4. 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.

#### 4.6.5. 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 4.10).

## 4.7. Dommages tous accidents

### 4.7.1. 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.

### 4.7.2. Les exclusions

Outre les exclusions définies à l'article 4.14 la garantie « Dommages tous accidents » ne couvre pas :

- les dommages n'affectant que les roues et pneumatiques (vandalisme),
- 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 4.10),
- un acte de malveillance (vandalisme, c'est-à-dire dégradation volontaire par un tiers).

## 4.8. Dommages corporels du conducteur

### 4.8.1. 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 pacsé 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 extrapatrimoniaux : 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.**

#### 4.8.2. 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.

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

- est votre propriété, ou celle de votre conjoint (ou concubin, ou pacsé), 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.

#### 4.8.3. Les exclusions

Dès lors que le déficit fonctionnel permanent (invalidité) est inférieur ou égal à 10 %, aucune indemnité au titre de l'ensemble des préjudices ne sera versée.

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.

## 4.9. Renfort garanties (option)

#### 4.9.1. Objet de la garantie

En souscrivant l'option « Renfort garanties », nous garantissons le véhicule assuré, selon la formule que vous avez choisie et indiquée sur vos Conditions Particulières (« Tiers étendu » ou « Tous risques »), au titre des événements suivants :

##### **Vol**

##### **Pour les formules « Tiers étendu » et « Tous risques »**

En complément de la garantie de base, nous garantissons les éléments intérieurs et extérieurs du véhicule assuré en cas :

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

##### **Pour la formule « Tous risques » uniquement**

En complément de la garantie de base, nous garantissons le vol isolé des roues et pneumatiques, c'est-à-dire :

- les jantes,
- les 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 » indiquée sur vos Conditions Particulières ne sera pas appliquée.

##### **Bris de glace**

En complément de la garantie de base « Bris de vitres », nous garantissons pour les formules « Tiers étendu » et « Tous risques », dans la limite de la valeur de remplacement du véhicule assuré, le remplacement des éléments suivants :

- les seuls phares avant y compris les antibrouillards, dès lors qu'ils sont montés en série par le constructeur,
- les toits ouvrants ou panoramiques, dès lors qu'ils sont montés en série par le constructeur.

Nous indemnisons le coût de remplacement de l'élément d'origine qui équipait le véhicule assuré lors de sa 1<sup>ère</sup> mise en circulation. Ce coût est plafonné à la valeur du prix public (pièces et main d'œuvre) conseillé au jour du sinistre par le constructeur du véhicule assuré pour ce même élément.

##### **Vandalisme**

Pour la formule « Tous risques » uniquement, nous garantissons les dommages accidentels au véhicule assuré du fait d'un acte de malveillance (vandalisme, c'est-à-dire la dégradation ou la destruction volontaire par un tiers).

## 4.9.2. Les exclusions

Attention, ne sont pas couverts :

- au titre de la garantie « Vol » :
  - le vol des éléments extérieurs alors que le véhicule n'est pas stationné dans un local privatif fermé à clés,
  - le vol des éléments intérieurs alors que le véhicule n'est pas fermé à clés (aucune effraction),
  - le vol isolé des enjoliveurs de roues,
  - le vol des pneumatiques âgés de plus de 24 mois,
  - le vol du contenu privé et des accessoires hors-séries y compris les jantes non montées en série par le constructeur (sauf si l'option « Contenu privé et accessoires » a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières).
- au titre de la garantie « Bris de glace » :
  - 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, aux clignotants, à l'ensemble des feux arrière, aux toits ouvrants et panoramiques dès lors qu'ils n'ont pas été montés en série par le constructeur.
- au titre de la garantie « Vandalisme » :
  - les actes de malveillance commis par ou avec la complicité d'un membre de la famille (y compris le concubin) ou d'un préposé de l'assuré.

## 4.10. Renfort indemnisation (option)

L'option « Renfort indemnisation » est disponible si aucun conducteur désigné au contrat n'est novice, et sous condition d'avoir également souscrit l'option « Renfort garanties ».

### 4.10.1. Valeur majorée

Nous garantissons le véhicule assuré en valeur de remplacement à dire d'expert majorée de 20 % si celui-ci est déclaré économiquement irréparable à la suite d'un sinistre garanti (**à l'exclusion des garanties « Bris de vitres » et « Bris de glace »**). Notre indemnisation comprend la prise en charge du coût de la carte grise du véhicule assuré objet de l'indemnisation.

### Particularité des véhicules mis en circulation depuis moins de 12 mois

Nous garantissons le véhicule assuré à concurrence de sa valeur à neuf, à la suite d'un sinistre garanti, si celui-ci est déclaré économiquement irréparable pendant les 12 mois suivant sa date de 1<sup>ère</sup> mise en circulation. Passé ce délai, la garantie « Valeur majorée » est appliquée.

**L'indemnisation du véhicule assuré en « Valeur à neuf » n'est pas cumulable avec la « Valeur majorée ».**

### Valeur minimale d'indemnisation

Si le véhicule assuré est déclaré économiquement irréparable par notre expert à la suite d'un sinistre garanti, au titre des garanties « Forces de la nature », « Catastrophes naturelles », « Catastrophes technologiques », « Attentats », « Dommages tous accidents », la valeur d'indemnisation du véhicule ne pourra pas être inférieure à 1 000 €.

### 4.10.2. Valeur d'achat 2 ans sinon Valeur majorée

#### Valeur d'achat 2 ans

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 suivant la 2<sup>ème</sup> 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 2 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 », « Vol » (si le véhicule 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.

## Valeur majorée de 20 %

Nous indemnisons le véhicule assuré en « Valeur majorée de 20 % » telle que définie à l'article 4.10.1 :

- à l'issue de la période de couverture de la « Valeur d'achat 2 ans »,
- dans les cas où la garantie « Valeur d'achat 2 ans » ne peut pas être appliquée telle que définie à l'article 4.10.2.

**L'indemnisation du véhicule en « Valeur majorée de 20 % » n'est pas cumulable avec la garantie « Valeur d'achat 2 ans ».**

### 4.10.3. Les exclusions

Les garanties « Valeur majorée de 20 % » et « Valeur d'achat 2 ans » ne sont pas appliquées au titre d'un sinistre relevant des garanties « Bris de vitres » et « Bris de glace ».

La garantie « Valeur d'achat 2 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 majorée de 20 % » et en « Valeur d'achat 2 ans » les véhicules acquis dans le cadre d'un leasing.

## 4.11. La garantie accessoires et contenu privé (option)

### 4.11.1. Objet de la garantie

Notre garantie intervient en cas de survenance d'un des événements prévus au titre des « Garanties complémentaires » (article 4.6), des garanties « Vol » (article 4.3), « Incendie » (article 4.4) et « Dommages tous accidents » (article 4.7) dans la mesure où le véhicule assuré est lui-même couvert pour ces événements.

Nous garantissons les dommages aux accessoires hors-série et au contenu privé 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.**

### 4.11.2. Les exclusions

Restent exclus :

- le vol du contenu privé entreposé :
  - dans le coffre de toit non fermé à clé,
  - dans votre remorque ou van ou caravane attelée ou non à votre véhicule,
- le contenu privé appartenant aux passagers autres que le souscripteur, son conjoint concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (Pacs) et leurs enfants à charge fiscalement.

## 4.12. Les extensions de garanties

### 4.12.1. 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 et pour les seuls déplacements en vue de sa visite au contrôle technique et lors d'essais ou trajets en vue de sa vente.

### 4.12.2. Transfert temporaire de garanties 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 au véhicule de remplacement sont celles du véhicule remplacé indiquées sur vos Conditions Particulières, **à l'exclusion des garanties : « Valeur majorée de 20 % », « Valeur d'achat 2 ans », « Assistance » et « 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.

## 4.13. Les franchises

### 4.13.1. Les franchises sur les garanties de dommages

#### Application de la franchise

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 vitres*, Bris de glace*	Franchise fixe ou franchise variable
Vol	
Incendie	
Dommages tous accidents**, Vandalisme	
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.

#### Exemple de calcul du montant de franchise applicable dans le cas d'une franchise variable

Exemples de franchise variable pour une Citroën C4 HDI 92 Confort assurée en « Tous risques », dans le cas d'un accident 100 % responsable :

Exemple 1 : montant des réparations (pièces et main d'œuvre) = 3 150 €	
Montant de la franchise variable indiquée sur les Conditions Particulières (plancher de 290 € et plafond de 680 € déterminé pour le véhicule cité en exemple)	290 € + 10 % des dommages, maximum 680 €
Calcul de la franchise	290 € + (10 % x 3 150 €) = soit <b>605 €</b>
Exemple 2 : montant des réparations (pièces et main d'œuvre) = 5 500 €	
Montant de la franchise variable indiquée sur les Conditions Particulières (plancher de 290 € et plafond de 680 € déterminé pour le véhicule cité en exemple)	290 € + 10 % des dommages, maximum 680 €
Calcul de la franchise	290 € + (10 % x 5 500 €) = soit 840 € Franchise réellement appliquée : <b>680 €</b>

Le montant de la franchise variable sera automatiquement arrondi à l'euro supérieur.

#### 4.13.2. La franchise « Contenu privé et accessoires »

Vous gardez à votre charge une franchise fixe dont le montant est indiqué sur vos Conditions Particulières si vous avez souscrit cette option. Cette franchise est cumulable avec les franchises dommages, sans tenir compte de votre responsabilité ou non dans le sinistre.

#### 4.13.3. La franchise « Prêt de volant »

La franchise « Prêt de volant » est cumulable avec les franchises indiquées sur les garanties de dommages et s'applique sur le coût total du sinistre.

La conduite régulière du véhicule assuré est réservée au souscripteur, son conjoint, concubin, partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (Pacs), son enfant, désignés au contrat. La conduite à titre exceptionnel du véhicule assuré par des utilisateurs autres que ceux désignés ci-dessus, entraîne l'application intégrale de la franchise « Prêt de volant » dont le montant est indiqué dans vos Conditions Particulières, dès lors que le conducteur au moment du sinistre est responsable partiellement ou totalement.

**L'existence de cette franchise ne fait pas obstacle aux sanctions prévues en cas de fausse déclaration (articles 7.1 et 7.2) sur la conduite habituelle du véhicule assuré.**

### 4.14. Ce que votre contrat ne garantit jamais

Les dommages causés :

- par les usages « Tous déplacements »,
- intentionnellement par vous, le propriétaire ou le conducteur du véhicule, ou avec leur complicité,
- lors de la location à titre onéreux de votre véhicule,
- 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 est confié à un professionnel de l'automobile,
- aux 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 votre véhicule ou son conducteur, ainsi que les poursuites pénales qui en découlent, lorsqu'ils sont causés :

- par la vétusté ou un vice propre du véhicule,
- 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 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'emprise 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 prestations qui n'ont pas été organisées par les soins ou en accord avec l'assureur ou l'assisteuse ainsi que les frais engagés sans l'accord préalable de l'assureur ou l'assisteuse, à l'exception des prestations et frais strictement nécessaires à la mise en sécurité des biens et/ou des personnes,
- 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, 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 4.10),
- 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.

## 5. FONCTIONNEMENT DES GARANTIES EN CAS DE SINISTRE

### 5.1. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?

#### 5.1.1. 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 le déclarer :**

- **directement en ligne depuis votre espace personnel : un service sécurisé, simple et rapide,**
- par téléphone au numéro cristal **09 70 80 94 07** (appel non surtaxé - coût selon opérateur) et également obtenir des informations.

#### 5.1.2. 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.

#### 5.1.3. 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.

#### 5.1.4. En cas d'accident

- Remplissez un constat amiable d'accident automobile.
- Contactez sans attendre l'assistance si vous bénéficiez de cette garantie au **01 41 85 94 53** (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.

### 5.2. 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.

## 5.3. L'évaluation des dommages

Selon la formule de garanties que vous avez sélectionnée figurant sur vos Conditions Particulières, nous vous indemnisons, à la suite d'un sinistre garanti, dans les conditions suivantes :

### 5.3.1. 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 notamment compte d'un taux de vétusté applicable sur les pièces soumises à usure (batterie, pneumatiques, échappement, freins, capote de toit, sellerie...).

Si vous avez souscrit la garantie « Renfort indemnisation » en option, votre véhicule déclaré économiquement irréparable par notre expert sera indemnisé dans les conditions définies à l'article 4.10.

**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.**

### 5.3.2. 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 <sup>(1)</sup>	Vétusté maximum <sup>(1)</sup>
ACCESSOIRES	Accessoires de son, vidéo et navigation : autoradios, 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.

### 5.3.3. Dommages corporels du conducteur

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

### 5.3.4. 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 aux articles 4.8.

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 deux 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.**

## 5.4. 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 pacsé, 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.

## 5.5. Déchéance de garanties

**Nous pouvons appliquer une déchéance sur l'ensemble des garanties si, à l'occasion d'un sinistre :**

- vous ne respectez pas les délais de déclaration et si nous pouvons établir que le retard dans la déclaration nous a causé un préjudice,
- vous faites de fausses déclarations sur les causes, circonstances et conséquences du sinistre,
- 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.

## 5.6. 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).

**Si plusieurs assurances couvrant le même risque ont été contractées par vous de manière frauduleuse ou dolosive, le contrat d'assurance sera nul et l'assureur peut demander des dommages et intérêts.**

Lorsque ces assurances ont été contractées sans fraude, vous pouvez, en cas de sinistre et quelle que soit la date de souscription de ces contrats, être indemnisé auprès de l'assureur de votre choix dans les limites des garanties des contrats souscrits et de l'article L. 121-1 du Code des assurances.

## 5.7. Subrogation

En cas de sinistre, nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre le(s) responsable(s) du sinistre. Dès lors, nous avons un recours contre le(s) responsable(s) en remboursement des indemnités, à concurrence des indemnités que nous vous avons versées au titre de notre garantie.

**Si la subrogation ne peut, du fait de l'assuré, s'opérer en notre faveur, nous serons déchargés de tout ou partie de notre garantie et, à ce titre, vous devrez nous rembourser l'indemnisation perçue.**

## 6. COEFFICIENT BONUS MALUS

### En quelques mots

Le coefficient bonus malus est un coefficient qui varie tout le long de votre vie de conducteur en fonction de votre nombre d'années d'assurance ainsi que du nombre de sinistres dont vous êtes responsable. Les conditions d'application et d'évolution de ce coefficient sont fixées par un arrêté ministériel et s'imposent à tous les assureurs.

Il figure sur vos Conditions Particulières et évolue à l'échéance, après chaque année d'assurance, en fonction du nombre de sinistre responsable survenu.

Lors de la résiliation de votre contrat, votre coefficient bonus malus est rappelé dans le relevé d'informations qui vous est remis.

### Pour plus d'information

Vous trouverez ci-dessous reproduit l'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.

# 7. VIE DU CONTRAT

## 7.1. Prise d'effet et durée du contrat

### Prise d'effet du contrat

Vos garanties prennent effet aux dates et heures indiquées sur vos Conditions Particulières.

### Durée du contrat

**Votre contrat est conclu pour une période allant jusqu'à la date de prochaine échéance indiquée 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 7.2.2.**

## 7.2. Vos déclarations

### 7.2.1. Vos déclarations à la souscription

Lors de la souscription du contrat, le souscripteur est tenu de répondre exactement à toutes les questions posées. Ces questions nous permettent d'apprécier la nature du risque que nous prenons en charge, afin de vous proposer les garanties adaptées à votre situation et de calculer les cotisations afférentes. Vos réponses sont reproduites dans vos Conditions Particulières.

### 7.2.2. Vos déclarations en cours de contrat

Une fois par an, nous vous transmettons un avis d'échéance reprenant les déclarations que vous nous avez effectuées à la souscription de votre contrat d'assurance. Vérifiez que les informations indiquées répondent à votre situation.

Vous êtes tenu de nous déclarer toutes les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence de rendre inexacts ou caduques les réponses que vous nous avez faites à la conclusion du contrat. 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 que vous avez eu connaissance du changement.

### Prévenez-nous notamment dans les cas suivants :

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

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 certains cas, votre cotisation et/ou vos garanties seront changées. Vous recevrez alors de nouvelles Conditions Particulières.

### Conséquences 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 le remboursement de la portion de cotisation de la période non courue,
  - soit vous proposer un nouveau montant de 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.

- **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.**

### 7.2.3. Quelles sont les conséquences de déclarations inexactes ou incomplètes ?

Toute réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude dans les informations qui nous sont déclarées à la souscription ou en cours de contrat, peuvent nous amener à prendre les sanctions prévues par le Code des assurances (articles L. 113-8 et L. 113-9), 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. Il appartient à l'assureur d'établir le caractère intentionnel de la fausse déclaration. 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.

## 7.3. Vos cotisations

### 7.3.1. Paiement de vos cotisations

Vous devez nous régler les cotisations aux échéances convenues dans les Conditions Particulières de votre contrat. La cotisation annuelle est payable à notre siège ou auprès de nos mandataires dans les 10 jours de son échéance.

Un paiement fractionné peut être accordé selon votre choix : par semestre, par trimestre, ou mensuellement.

### 7.3.2. Évolution de vos cotisations

Si nous augmentons votre cotisation, la nouvelle cotisation devient exigible à compter de l'échéance principale.

En cas de désaccord, vous pouvez résilier dans un délai de 15 jours après avoir eu connaissance de l'augmentation selon les modalités de résiliation définies à l'article 7.4.

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 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.**

### 7.3.3. Procédure en cas de non-paiement

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.** La suspension de garantie pour non-paiement de cotisation ne vous dispense pas de payer vos cotisations. La remise en vigueur de votre contrat après suspension des garanties est conditionnée au paiement intégral de votre cotisation et des frais de recouvrement associés. La remise en vigueur est effective à midi le lendemain du jour de votre paiement. Un règlement partiel n'annule pas les effets de la mise en demeure et de la suspension des garanties,
- **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.

## 7.4. Résiliation du contrat

### 7.4.1. Cas de résiliation

Le contrat peut être résilié dans les cas et selon les conditions suivantes.

Qui peut résilier le contrat ?	Dans quelles situations peut-il être résilié ?	Quand et comment peut-il être résilié ?	Fondement juridique
Vous	À chaque échéance annuelle, lorsque nous ne vous avons pas envoyé l'avis d'échéance dans les délais requis.	Lorsque l'avis vous a été envoyé moins de 15 jours avant la date limite d'exercice de votre droit à dénonciation, vous disposez de 20 jours suivant la date d'envoi de l'avis pour dénoncer la reconduction. Lorsque l'avis ne vous a pas été envoyé, vous pouvez résilier le contrat à tout moment et sans pénalité.	Article L. 113-5-1 alinéa 1 et 2 du Code des assurances
Vous	À tout moment après 1 an.	La résiliation prend effet 1 mois après la demande de résiliation formulée auprès de l'assureur par vous ou par le nouvel assureur.	Article L. 113-5-2 du Code des assurances
Vous	En cas de résiliation de l'un de vos contrats par nous après sinistre.	Vous disposez d'un mois après notification de la résiliation par nous de l'un de vos contrats sinistrés. La résiliation prend effet un mois à dater de la notification à l'assureur.	Article R. 113-10 du Code des assurances
Vous	Diminution du risque.	En cas de refus de notre part de diminuer le montant de la cotisation suite à une diminution du risque assuré. La résiliation prend effet 1 mois après notification à l'assureur.	Article L. 113-4 alinéa 4 du Code des assurances
Vous	En cas de transfert de portefeuille de l'assureur.	La résiliation doit intervenir dans le délai d'un mois à compter de la date de publication de l'approbation de transfert au Journal Officiel. La résiliation prend effet dès notification à l'assureur.	Article L. 324-1 alinéa 8 du Code des assurances
Vous	En cas d'augmentation de la cotisation, en dehors des cas d'indexation résultant d'une disposition légale ou contractuelle.	Votre demande doit être faite dans les 15 jours suivant la date où vous en avez eu connaissance. La résiliation prend effet un mois après votre demande.	Article 1103 du Code civil
Vous	En cas de modification pour mise en conformité du contrat aux règles fixées par l'article L. 871-1 du Code de la Sécurité sociale.	Vous disposez d'un délai de 30 jours pour refuser la proposition de modification faite par l'assureur. La résiliation prend effet un mois après la notification de votre refus.	Article L. 112-3 du Code des assurances
Vous et nous	À chaque échéance annuelle.	Au moins 2 mois avant la date d'échéance. La résiliation prend effet à la date d'échéance annuelle indiquée dans vos Conditions Particulières.	Article L. 113-12 du Code des assurances
Vous et nous	En cas de changement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• de domicile,</li> <li>• de situation ou régime matrimonial,</li> <li>• de profession ou si vous cessez toute activité professionnelle.</li> </ul>	La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement, 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.	Article L. 113-16 du Code des assurances
Vous et nous	Aliénation du véhicule.	Le contrat est suspendu de plein droit à partir du lendemain à 0h du jour de l'aliénation. Il peut alors être résilié. La résiliation prend effet 10 jours après notification de la résiliation à l'autre partie. À défaut de remise en vigueur du contrat par accord des parties ou de résiliation, la résiliation intervient de plein droit à l'expiration d'un délai de six mois à compter de l'aliénation.	Article L. 121-11 du Code des assurances

Qui peut résilier le contrat ?	Dans quelles situations peut-il être résilié ?	Quand et comment peut-il être résilié ?	Fondement juridique
Vous et nous	En cas de décès de l'assuré.	L'héritier doit informer l'assureur du transfert du contrat à son nom. Le contrat continue à produire ses effets au profit de l'héritier tant qu'il n'a pas résilié ce contrat. L'assureur peut résilier dans un délai de 3 mois à partir du jour où l'héritier a demandé le transfert du contrat à son nom.	Article L. 121-10 du Code des assurances
Nous	Aggravation du risque.	L'assureur peut résilier ou proposer un nouveau montant de prime si les circonstances nouvelles aggravent le risque (cf. article 7.2.2 « Vos déclarations en cours de contrat »). La résiliation prend effet 10 jours après la notification de résiliation ou 30 jours à compter du refus de la proposition faite par l'assureur.	Article L. 113-4 du Code des assurances
Nous	Déclaration inexacte ou incomplète non intentionnelle.	L'assureur peut résilier le contrat si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre. La résiliation prend effet 10 jours après notification à l'assuré par lettre recommandée avec accusé de réception.	Article L. 113-9 du Code des assurances
Nous	Non-paiement de la cotisation.	L'assureur peut résilier le contrat moyennant l'envoi préalable d'une lettre recommandée valant mise en demeure (cf. article 7.3.3 « Procédure en cas de non-paiement »).	Article L. 113-3 du Code des assurances
Nous	Résiliation après sinistre.	L'assureur peut résilier le contrat un mois après avoir eu connaissance du sinistre. La résiliation prend effet un mois à dater de la notification faite par l'assureur.	Article R. 113-10 du Code des assurances
De plein droit	Réquisition du bien assuré.	La résiliation prend effet à la date de la dépossession du bien.	Article L. 160-6 du Code des assurances
De plein droit	Perte totale du bien résultant d'un événement non garanti.	La résiliation prend effet à la date de l'événement. L'assureur doit restituer la portion de prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque ne court plus.	Article L. 121-9 du Code des assurances
De plein droit	Retrait de l'agrément par l'autorité de contrôle.	La résiliation prend effet le quarantième jour à compter de la date de publication du retrait au Journal Officiel.	Article L. 326-12 du Code des assurances
De plein droit	Liquidation judiciaire de l'assureur.	La résiliation prend effet le quarantième jour après la publication au Journal Officiel.	Articles L. 113-6 du Code des assurances

#### 7.4.2. Modalités de résiliation

La résiliation du contrat à votre initiative peut être réalisée, conformément à l'article L. 113-14 du Code des assurances, soit :

- par courrier papier ou courrier électronique à l'assureur ou à défaut à votre intermédiaire,
- par le même mode de communication à distance utilisé pour la souscription de votre contrat,
- par internet pour les contrats éligibles.

La résiliation du contrat à notre initiative vous est notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

### 7.4.3. Conséquence de la résiliation sur la cotisation

Dans les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, nous vous remboursons la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle vous n'êtes plus assuré par le présent contrat. 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).

### 7.4.4. Fichier des résiliations automobile

En cas de résiliation du contrat, que celle-ci soit de votre initiative ou de la nôtre, nous vous informons que le contenu du relevé d'informations qui vous est délivré, conformément à la loi et où figure notamment votre 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 en Assurance (AGIRA - 1 rue Jules Lefebvre - 75009 Paris).

## 7.5. Prescription

Il s'agit du délai au-delà duquel aucune action dérivant du contrat d'assurance ne peut être exercée.

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. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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 ou d'un envoi recommandé électronique 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.

## 7.6. Preuve - dématérialisation

**Il est expressément convenu que les règles de preuve visées ci-dessous régissent les rapports entre les parties.**

Toute opération réalisée par vous sous format électronique après authentification, et notamment l'acceptation des Conditions Générales et Conditions Particulières mises à votre disposition, est réputée émaner de vous.

Vous manifestez ainsi votre consentement en validant toute opération ou cochant toute autre case sous format électronique.

Les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un support informatique ou papier qui constituent la preuve de la réception des informations que nous portons à votre connaissance, ainsi que la preuve de votre consentement à la réalisation de l'opération pourront être utilisés dans le cadre de tous litiges entre vous et nous et seront opposables entre nous.

## 7.7. 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 certaines opérations ou certains actes (contrats, déclaration...). 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.

En pratique, pour certaines opérations ou certains actes, nous vous demanderons de manifester votre acceptation en que nous pourrions mettre en œuvre. Cette validation est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'opération ou à l'acte réalisé, et revêtir une valeur équivalente à votre signature manuscrite sur un support papier, sauf preuve contraire.

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

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

## 8. VOS DROITS

### 8.1. Droit de renonciation

#### 8.1.1. Vente à distance

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, l'opération d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique, qui agit dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Conformément à l'article L. 112-2-1 du Code des assurances relatif à la vente à distance, vous bénéficiez de la faculté de renoncer à votre contrat, sans motif ni pénalité, dans les quatorze jours qui suivent la date de sa conclusion ou dans les quatorze jours qui suivent la date de réception des conditions contractuelles si cette date est postérieure à celle de la conclusion du contrat.

#### 8.1.2. Démarchage à domicile

Conformément à l'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 ou par envoi d'un recommandé électronique 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.**

En cas de renonciation, le souscripteur ne peut être tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation. L'entreprise d'assurance est tenue de rembourser au souscripteur le solde au plus tard dans les trente jours suivant la date de résiliation.

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.

#### 8.1.3. Modalités d'exercice du droit de renonciation

Vous devez adresser une lettre recommandée ou un recommandé électronique 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) demeurant (adresse) déclare renoncer à mon contrat N° (N° du contrat) d'assurance conclu (à distance/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.*

*Je déclare n'avoir pas connaissance, à ce jour, de l'existence d'un sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie de mon contrat ci-dessus référencé.*

*La résiliation prendra effet à compter de la date de réception de la présente lettre.*

*Date et signature ».*

### 8.2. Démarchage téléphonique

En tant que consommateur, vous pouvez vous opposer à faire l'objet de prospection commerciale par téléphone. Pour cela, il suffit de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL. Vous trouverez toutes les informations relatives à BLOCTEL sur le site bloctel.gouv.fr.

## 8.3. Réclamations

Suravenir Assurances et Média Courtage se sont dotés d'un dispositif de traitement des réclamations clients décrit ci-dessous. Sachez que, constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée. Dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, ou une demande d'avis n'est pas une réclamation (extrait de la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

À compter de l'envoi de votre réclamation et conformément à la réglementation sur le traitement des réclamations, nous nous engageons :

- à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai,
- à vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois.

### **Vos interlocuteurs privilégiés dans le cadre d'une réclamation**

Votre courtier vous accompagne au quotidien. En cas de difficultés relatives à la vie de votre contrat d'assurance, consultez dans un premier temps votre contact habituel dont les coordonnées sont indiquées sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises.

Pour une réclamation relative à un sinistre en cours, votre interlocuteur est le service Indemnisations de Suravenir Assurances. Vous pouvez lui faire part de votre réclamation soit :

- par téléphone : 0 970 809 407 (numéro cristal - non surtaxé),
- par mail : [monsinistre@clientsa.fr](mailto:monsinistre@clientsa.fr),
- par courrier : Suravenir Assurances - Service Indemnisation - 44931 Nantes cedex 9.

Si vous nous avez sollicité dans le cadre d'une réclamation orale à laquelle il ne vous a pas été donné immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation à l'écrit (par mail, par courrier postal) selon les modalités indiquées ci-dessus.

Pour une réclamation relative à vos garanties d'assistance, la procédure à suivre est présentée dans la Convention d'Assistance décrite à l'article 9.

Pour une réclamation relative à vos garanties liées à la panne mécanique, la procédure à suivre est présentée dans la Convention Panne mécanique décrite à l'article 10.

### **Si la réponse ou la solution apportée ne vous satisfait pas, et que le désaccord persiste, sachez que nos services se tiennent à votre disposition pour une nouvelle étude de votre réclamation :**

- par courrier : Suravenir Assurances - Relations Clientèle - 44931 Nantes cedex 9,
- par mail : [relationsclientele@suravenir-assurances.fr](mailto:relationsclientele@suravenir-assurances.fr).

### **En outre, vous pouvez saisir le Médiateur de l'assurance, personnalité indépendante en tout état de cause deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite qu'il vous ait été répondu ou non :**

- par courrier électronique (canal à privilégier) sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org),
- par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 9.

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

## 8.4. Protection des données

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

### **Comment traitons-nous vos données ?**

Vos données personnelles sont traitées pour nous permettre de réaliser : la souscription ou la gestion de votre contrat d'assurance, la gestion de vos sinistres et l'évaluation de votre satisfaction, la gestion et l'évaluation du risque d'assurance, la réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, les actions de prévention, information et prospection commerciale, la conduite d'activités de recherche et de développement dans le but d'améliorer les produits et services, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et la lutte contre la fraude. À ce titre, vous êtes susceptible d'être inscrit sur une liste de personnes suspectées de fraude par Suravenir Assurances.

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.

Selon les garanties présentes dans votre contrat, 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, à l'exception de la prospection commerciale.

Ces traitements sont réalisés sur la base de :

- notre intérêt légitime concernant l'évaluation de votre satisfaction, la réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, les actions de prévention, la conduite d'activités de recherche et de développement dans le but d'améliorer les produits et services,
- votre consentement lorsque celui-ci est requis : vos options d'acceptation ou de refus de prospection commerciale ont été collectées lors de votre entrée en relation avec le distributeur,
- la conclusion et l'exécution de votre contrat et le respect de nos obligations légales ou réglementaires pour les autres finalités. Dans ce cas, le traitement de vos données est nécessaire. À défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté.

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 Suravenir Assurances est tenu.

### **À qui vos données sont transmises ?**

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 Crédit Mutuel Arkéa 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 mises en œuvre.

### **Quels sont les droits dont vous disposez ?**

Vous disposez sur vos données :

- d'un droit d'accès,
- d'un droit de rectification,
- d'un droit d'opposition pour des raisons tenant à votre situation particulière,
- d'un droit de portabilité,
- d'un droit d'effacement, sous réserve des durées légales de conservation,
- 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,
- d'un droit de limitation des informations vous concernant.

Lorsque nous avons recueilli votre consentement afin de procéder au traitement de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment, sous réserve du traitement de données nécessaires à la conclusion ou l'exécution du contrat.

Des traitements automatisés peuvent être effectués, y compris de profilage et la gestion de certains sinistres: vous pouvez à tout moment, obtenir une intervention humaine pour examiner votre situation.

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

### **Comment nous contacter ?**

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](mailto:cil@suravenir-assurances.fr) ou un courrier à Suravenir Assurances - Service traitant les demandes Informatique et Libertés - 44931 Nantes cedex 9.

Le Crédit Mutuel Arkéa dont fait partie Suravenir Assurances a désigné un délégué à la protection des données personnelles dont les coordonnées sont les suivantes : [protectiondesdonnees@arkea.com](mailto:protectiondesdonnees@arkea.com).

Si vous souhaitez des informations complémentaires, vous pouvez vous reporter à la Politique des données personnelles disponible sur le site internet de Suravenir Assurances : [www.suravenir-assurances.fr](http://www.suravenir-assurances.fr).

## **8.5. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution**

L'autorité de contrôle de Suravenir Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

## 9. CONVENTION D'ASSISTANCE

**Europ Assistance**  
**Tél. 01 41 85 94 53**

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

### **ASSISTANCE BUDGET AUTO ET ÉLITE AUTO VÉHICULE DE REMPLACEMENT**

La garantie assistance, est accordée si elle a été souscrite par le souscripteur (tel que ce terme est défini ci-après) et mentionnée aux Conditions Particulières qui lui ont été remises. Elle comporte ou non, selon le choix du souscripteur indiqué aux Conditions Particulières l'option « Véhicule de remplacement ».

Elle prend effet à la même date et pour la même durée que le contrat d'assurance automobile. Elle cesse de ce fait si le contrat d'assurance est résilié (voir article 7.4.1 des Conditions Générales du contrat d'assurance) ou en cas de renonciation du souscripteur exercée dans les conditions décrites à l'article 5.6 des dites Conditions Générales.

Cette convention détermine les prestations qui seront garanties par Europ Assistance, société anonyme au capital de 48 123 637 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le n° 451 366 405, sise 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris.

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

**Selon la formule d'assistance souscrite, les limites d'engagement d'Europ Assistance sont indiquées dans l'annexe « Tableau des garanties ».**

### 9.1. 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 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** : désigne le souscripteur, son conjoint ou concubin ou partenaire pacsé vivant sous le même toit, leur(s) enfant(s) célibataire(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal y compris leurs enfants adoptés 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 à charge au sens fiscal et 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 (assistance Budget et Élite), et des prestations d'assistance aux personnes (assistance Élite) 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).**

Dans la présente convention, les bénéficiaires sont désignés par le terme « vous ».

**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 CARBURANT** : désigne l'erreur de carburant 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.

**ÉTRANGER** : désigne l'un des pays listés et non barrés sur la carte verte d'assurances délivrées par Suravenir Assurances.

**FRANCE** : désigne la France métropolitaine et principauté de Monaco 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 le conjoint, le concubin, le partenaire pacsé du bénéficiaire, le père, la mère, l'enfant, le frère, la sœur, la grand-mère, le grand-père, les petits-enfants.

**NOUS** : désigne Europ Assistance.

**PANNE** : désigne la défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du véhicule 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 le gel du gazole) ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

**PANNE D'ÉNERGIE (pour les véhicules électriques)** : désigne une charge de batterie insuffisante ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de la panne d'énergie et de nécessiter un dépannage ou un remorquage vers le point de charge le plus proche.

**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...)**.

**RÉTENTION ADMINISTRATIVE DU PERMIS DE CONDUIRE** : désigne la rétention du permis de conduire au titre de l'article L. 224-1 du Code de la route, d'une durée de 72h, opérée par les officiers et agents de police judiciaire exclusivement à la suite d'un dépassement de la vitesse maximale autorisée, sans récidive.

**SOUSCRIPTEUR** : le souscripteur du contrat d'assurance automobile garanti par Suravenir Assurances, ayant adhéré au présent contrat.

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

**VÉHICULE** : désigne le véhicule à moteur automobile, dont le poids total en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine et dont l'immatriculation a été mentionnée dans les Conditions Particulières du contrat d'assurance.

**Les « pocket bike », les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculées, les voiturettes immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm<sup>3</sup>, et les corbillards sont exclus.**

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.

## 9.2. 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 94 53 ou depuis l'étranger au + 33 1 41 85 94 53 (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...).

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 à postériori.**

## 9.3. Étendue territoriale

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 9.4.1 à 9.4.5 ci-après :** ces prestations sont accordées uniquement dans l'assistance Élite, **à l'exclusion de l'assistance Budget**, quel que soit le mode de transport utilisé, que les bénéficiaires voyagent ensemble ou séparément, dans le monde entier, **sauf exclusions précisées à l'article 9.6 et à l'exclusion de la France pour les prestations décrites aux articles 9.4.2.8 « Remboursement complémentaire de frais médicaux », 9.4.2.9 « Avance sur frais d'hospitalisation » et 9.4.2.10 « Acheminement de médicaments ».**

Elles sont accordées pour une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs à l'étranger par déplacement (sans limitation de temps pour la France métropolitaine).

**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), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

**Prestations d'assistance au véhicule assuré décrites aux articles 9.5.1 à 9.5.15 ci-après :** (sans franchise kilométrique pour l'assistance Élite, **au-delà de 50 km autour du domicile pour l'assistance Budget en cas de panne et sans franchise kilométrique pour les autres causes) :**

- en France **à l'exclusion de la France d'Outre-Mer,**
- à l'étranger : dans les pays mentionnés et **non barrés** sur la carte verte délivrée par Suravenir Assurances pour une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs à l'étranger par déplacement.

**Sanctions internationales :** Europ Assistance ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, ou l'Union européenne, ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are/international-regulatory-information> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale> (en français).

À ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela.

## 9.4. Prestations d'assistance aux bénéficiaires réservées à l'assistance Élite

Les prestations décrites ci-dessous ne sont pas accordées à l'assistance Budget.

### 9.4.1. Quelques conseils pour votre déplacement

#### 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 Économique 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 mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages ; en effet, certains pays (États-Unis, Israël...) 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 vols 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.
- À 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 véhicule, il est nécessaire de remplir certaines formalités auprès des douanes (passeport à apurer, importation temporaire...).
- 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...) 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.

**ATTENTION** : certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement la présente Convention d'Assistance.

### 9.4.2. En cas de blessure ou maladie

#### 9.4.2.1. Transport / rapatriement

À 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'évènement. 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<sup>ère</sup> 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.**

#### 9.4.2.2. 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 jusqu'au centre de soins le plus proche jusqu'à concurrence de 800 € TTC, ainsi que les frais de recherche en montagne. **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.**

#### 9.4.2.3. 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, par train 1<sup>ère</sup> 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 à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au domicile.

#### 9.4.2.4. Présence hospitalisation

Lorsque vous êtes hospitalisé sur le lieu de votre maladie ou de votre 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 16 ans ou une personne handicapée), nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne 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'hôtel de cette personne (chambre + petit-déjeuner) pendant 10 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 60 € TTC par nuit.

#### 9.4.2.5. Prolongation de séjour

En cas de blessure ou de maladie survenue lors d'un déplacement et si vous êtes hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette hospitalisation est nécessaire 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 à concurrence de 60 € TTC par nuit par personne, pendant 10 nuits maximum.

#### 9.4.2.6. 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<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne 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.

#### 9.4.2.7. Chauffeur de remplacement (pays de la carte verte non barrés)

À 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 disposition :

- soit 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,**
- soit un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, afin que vous ou une personne de votre choix puisse ramener le véhicule.

**Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers) restent à votre charge.**

#### 9.4.2.8. Remboursement complémentaire de frais médicaux (hors France et outre-mer)

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 Économique Européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'Assurance Maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire 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 / 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.**

## Montant 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 à 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,
- les photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées. **À 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.

### 9.4.2.9. Avance sur frais d'hospitalisation (à l'exclusion de la France)

À 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 7.4.2.8.

### 9.4.2.10. Acheminement 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 des médicaments prescrits 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.**

#### 9.4.2.11. 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.**

#### 9.4.3. En cas de décès

##### 9.4.3.1. Transport de corps 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 750 € TTC. **Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.**

##### 9.4.3.2. 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<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique ainsi qu'éventuellement les frais de taxi, au départ et à l'arrivée.

##### 9.4.3.3. 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 du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération sur le lieu de séjour, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne 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 60 € TTC / nuit, pendant 10 nuits maximum.

##### 9.4.3.4. Accompagnement des enfants

Un bénéficiaire décède durant son déplacement et personne ne peut s'occuper de ses enfants, bénéficiaires de moins de 16 ans, qui l'accompagnent, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique depuis son domicile en France métropolitaine d'une personne choisie par la famille, ou d'une de nos hôtesse, pour venir chercher vos enfants lorsqu'ils sont à charge et les conduire chez un proche en France métropolitaine. Les billets des enfants sont également pris en charge.

##### 9.4.3.5. 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 retour simple et celui des bénéficiaires se déplaçant avec vous, par train 1<sup>ère</sup> 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. **À défaut de présentation de 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.

##### 9.4.3.6. Chauffeur de remplacement (pays de la carte verte non barrés)

Les prestations sont identiques à celles définies au point 9.4.2.7.

#### 9.4.4. Retour anticipé à la suite de l'hospitalisation d'un membre de votre famille

Alors que vous êtes en déplacement, vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue survenue en France métropolitaine d'un membre de votre famille. Afin que vous vous rendiez au chevet du membre de la famille hospitalisé 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<sup>ère</sup> 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. **À défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.**

## 9.4.5. Assistance en cas de perte/vol des papiers d'identité ou moyens de paiement

### 9.4.5.1. Transfert de fonds

À la suite d'une perte ou d'un vol de vos moyens de paiements, carte(s) de crédit, chéquier(s) alors que vous êtes en déplacement à plus de 30 km autour de votre domicile, et sous réserve d'une attestation de perte ou vol délivrée par les autorités locales, nous vous faisons parvenir une avance de fonds jusqu'à concurrence de 1 600 € TTC maximum pour faire face aux 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.

### 9.4.5.2. Poursuite du voyage ou retour au domicile

À la suite d'une perte ou d'un vol de vos moyens de paiements, carte(s) de crédit, chéquier(s) ou de vos pièces d'identité alors que vous êtes en déplacement à plus de 30 km autour de votre domicile, et sous réserve d'une attestation de perte ou vol délivrée par les autorités locales, nous organisons votre transport et celui des bénéficiaires qui vous accompagnent vers la destination de votre choix **(les frais de transport ne sont pas pris en charge)**.

## 9.5. Prestations d'assistance au véhicule (pays de la carte verte non barrés)

À l'adhésion, il vous est proposé deux niveaux de garanties différents :

- si vous avez choisi l'option d'assistance Budget : vous bénéficiez des prestations d'assistance décrites ci-après en cas de panne au-delà de 50 kilomètres autour du domicile, et sans franchise kilométrique en cas d'accident, d'incendie, de vol ou de tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées,
- si vous avez choisi l'option d'assistance Élite : vous bénéficiez des prestations d'assistance décrites ci-après sans franchise kilométrique en cas de 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 déclaré auprès des autorités concernées.

### 9.5.1. Dépannage/remorquage

En cas de panne, panne ou erreur de carburant, panne d'énergie, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement / 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 de la réglementation en vigueur le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation ou vers le point de charge le plus proche en cas de panne d'énergie ou le garage agréé par Suravenir Assurances si vous le souhaitez. Cependant, nous vous laissons la possibilité de choisir le garage de votre choix dans ce même périmètre. Le coût de ce dépannage sur place ou du remorquage est pris en charge jusqu'à concurrence de 100 € TTC pour l'assistance Budget ou 155 € pour l'assistance Élite, à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre). Ces montants sont portés à 250 € TTC en cas d'intervention en semaine de 18h00 à 8h00, ainsi que les week-ends et les jours fériés. **Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées)**. 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**.

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 rembourserons les frais de dépannage ou de remorquage sur présentation de la facture originale jusqu'à concurrence de 190 € TTC pour l'assistance Budget ou 250 € TTC pour l'assistance Élite. **Pour l'assistance Budget, nous intervenons au-delà de 50 km autour du domicile en cas de panne.**

Sans préjudice des dispositions de l'article 10 « 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 de la réglementation en vigueur, le dépannage ou le remorquage du véhicule, vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation. Cependant, nous vous laissons la possibilité de choisir le garage de votre choix dans ce même périmètre. 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, à concurrence des montants définis ci-dessus, **à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre)**, sur présentation de la facture originale acquittée.

### 9.5.2. Envoi de pièces détachées

En cas de panne, erreur de carburant, accident, incendie, vol ou tentative de vol, nous organisons la recherche et l'envoi des pièces non disponibles sur place nécessaires à la réparation du véhicule. Nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur, **hors frais de douane et coût des pièces**. L'acheminement de ces pièces est soumis à la réglementation applicable au transport international des marchandises. L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non disponibilité en France d'une pièce ou des pièces demandées constitue des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cette prestation.

### 9.5.3. Envoi du double des clés

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

**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 tenus responsables des pertes, vols des clés pendant son transport, et des conséquences pouvant en résulter.

### 9.5.4. Transport liaison

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

### 9.5.5. Véhicule de remplacement en France métropolitaine

En cas de panne, erreur de carburant (assistance Élite uniquement), accident, incendie, tentative de vol, après remorquage et si votre véhicule fait l'objet d'une immobilisation de plus de 24h, ou suite à un vol déclaré auprès des autorités concernées, nous organisons la mise à votre disposition dans la limite des disponibilités locales et prenons en charge un véhicule de remplacement auprès d'une société de location (sous réserve des disponibilités locales et conditions imposées par la société, notamment d'âge ou de détention du permis de conduire), dans les conditions suivantes :

<b>OPTION : PRESTATIONS VÉHICULE DE REMPLACEMENT (en France métropolitaine uniquement)</b>		
<b>PRESTATIONS</b> Si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières	<b>Après remorquage du véhicule assuré, organisé par Europ Assistance, et si son immobilisation est &gt; 24h</b>	
	<b>ASSISTANCE BUDGET</b> Au-delà de 50 km autour du domicile encas de panne, sans franchise pour les autres faits générateurs	<b>ASSISTANCE ÉLITE</b> Sans franchise kilométrique
<b>Catégorie du véhicule de remplacement</b> (véhicule à restituer dans l'agence de location de départ)	Catégorie économique (3 portes)	Catégorie équivalente au véhicule assuré, dans la limite d'une compacte
<b>Durée du prêt selon le fait générateur à l'origine de l'immobilisation du véhicule assuré</b>	Panne = 3 jours consécutifs maximum	Panne, erreur de carburant = 5 jours consécutifs maximum
	Accident, incendie, tentative de vol = 3 jours consécutifs maximum	Accident, incendie, tentative de vol = 10 jours consécutifs maximum
	Vol = 3 jours consécutifs maximum	Vol = 20 jours consécutifs maximum

La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'immobilisation de votre véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux. Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué à l'agence de location de départ dès que votre véhicule est réparé ou retrouvé roulant suite à vol. **Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon.**

**Le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre attelage, coffre de toit, frigorifique...) ou équipé (climatisation, toit ouvrant, équipement neige...) ou tenant compte de caractères spécifiques (cabriolet, 4x4, utilitaire...).** Nous prenons en charge une partie des frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, à savoir :

Le rachat partiel de franchise suite dommages matériels causés au véhicule loué (CDW), le rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué (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, notamment celles proposées par l'agence de location et souscrites par vous, et reste à votre charge. Il est enfin précisé que vous seul avez la qualité de « locataire » vis-à-vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule. Les frais de carburant et péage restent à votre charge, ainsi que la partie non rachetable des franchises.**

**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.**

### 9.5.6. Attente réparations

En cours de trajet, si votre véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer moins de 2 jours en France métropolitaine ou moins de 3 jours à l'étranger suite à panne, erreur de carburant, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement / 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) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, jusqu'à **concurrence de 50 € TTC/nuît en assistance Budget ou 60 € TTC/nuît en assistance Élite, par passager bénéficiaire se trouvant dans le véhicule au moment de l'évènement, dans la limite de 2 nuits en France et 3 nuits à l'étranger,**
- soit les frais de taxis ou de billets de transport (train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique) jusqu'à **concurrence de 200 € TTC maximum pour l'ensemble des passagers bénéficiaires vers une destination de leur choix.**

**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.**

### 9.5.7. Poursuite du voyage ou retour au domicile

En cours de trajet, si votre véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer plus de 48h en France métropolitaine ou plus de 72h à l'étranger suite à panne, erreur de carburant, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement / 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 votre transport et celui des passagers bénéficiaires soit jusqu'à votre domicile, soit sur un lieu de destination en France ou à l'étranger.

Nous prenons en charge :

- soit les frais d'hôtel imprévus (chambre + petit-déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, jusqu'à **concurrence de 50 € TTC/nuît en assistance Budget ou 60 € TTC/nuît en assistance Élite, par passager bénéficiaire se trouvant dans le véhicule au moment de l'évènement, dans la limite de 5 nuits maximum,**
- soit un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique par passager bénéficiaire,
- soit les frais de taxi jusqu'à concurrence de 50 € TTC par passager bénéficiaire se trouvant dans le véhicule au moment de l'évènement,
- soit une voiture de location de catégorie économique jusqu'à **concurrence de 360 € TTC et pour une durée de 48h maximum en assistance Budget ou de catégorie au plus équivalente sans excéder la catégorie compacte à concurrence de 500 € TTC maximum pour une durée de 48h maximum en assistance Élite.** 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 à l'article 9.5.5).

**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.**

### 9.5.8. Récupération du véhicule réparé

Au terme des réparations en cas de panne, erreur de carburant, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement / 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 une personne de votre choix résidant en France métropolitaine un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique, pour aller récupérer le véhicule réparé.

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

### 9.5.9. Rapatriement du véhicule (depuis l'étranger uniquement)

À l'étranger 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 la durée des réparations prévue par le garagiste excède 72h ou 3 jours, 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'évènement.** 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 devrez 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 responsables 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 de matériel sont soumis à la réglementation du 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 tenus responsables des retards qui ne nous seraient pas imputables.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Abandon du véhicule », « Attente réparation », « Récupération du véhicule ».**

#### 9.5.10. Frais de gardiennage (à l'étranger uniquement)

Votre véhicule va être transporté dans le cadre de la prestation « Rapatriement du véhicule », nous prenons en charge les frais de gardiennage dans l'attente du rapatriement du véhicule par nos soins jusqu'à **concurrence de 200 € TTC**. Ces frais sont pris en charge à partir de la réception des documents nécessaires au transport définis à l'article 9.5.9 jusqu'à la date d'enlèvement par le transporteur.

#### 9.5.11. Frais d'abandon du véhicule (à l'étranger uniquement)

En cas de panne, accident, incendie, tentative de vol ou vol déclaré aux autorités concernées, si la valeur argus du véhicule avant l'événement 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**.

Vous devrez alors nous remettre, sous 1 mois, au plus tard, à compter de la date de votre retour en France, les documents indispensables à l'abandon, demandés par le service des douanes du pays concerné. **À défaut, vous serez responsable de l'abandon du véhicule sur place.**

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

#### 9.5.12. Assistance en cas d'accident de la circulation (uniquement pour l'assistance Élite, à l'exclusion de l'assistance Budget)

##### 9.5.12.1. En cas de poursuites judiciaires

En cas de poursuites judiciaires à l'étranger du fait d'un accident de la circulation **et ce à l'exclusion de toute autre cause**, nous avançons le montant de la caution pénale exigée par les autorités, **à concurrence de 6 100 € TTC** et le montant des honoraires d'avocat **à concurrence 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 rembourser ces sommes dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été remboursée par les autorités du pays, si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

##### 9.5.12.2. Soutien psychologique

Nous mettons à votre disposition un service Écoute et Accueil Psychologique vous permettant d'appeler 24h/24 et 365 jours/an des psychologues cliniciens. L'entretien, mené 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. Les psychologues interviennent dans le strict respect du Code de déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone. Nous organisons et prenons en charge les 3 premiers entretiens téléphoniques par événement. 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 appartient à vous seul et **les frais de cette consultation sont à votre charge.**

##### 9.5.12.3. Aide-ménagère

En cas d'hospitalisation du bénéficiaire de plus de 3 jours à la suite d'un accident de la circulation, nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers à votre domicile. Nous prenons en charge le coût de cette aide-ménagère jusqu'à **concurrence de 20 heures de travail** réparties pendant votre hospitalisation ou durant le mois qui suit la date de début de celle-ci (minimum de 2 heures à la fois). **À défaut de présentation des justificatifs d'hospitalisation, nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité de la prestation.**

#### 9.5.13. Acheminement / récupération d'un double des clés ou carte de démarrage (uniquement pour l'assistance Élite, à l'exclusion de l'assistance Budget)

En cas de perte / casse / vol / défaillance des clés ou de la carte de démarrage, vous disposez d'un double des clés ou carte de démarrage à votre domicile, nous organisons et prenons en charge les frais d'acheminement jusqu'au lieu de l'incident (transport aller-retour du bénéficiaire, d'un tiers ou d'un transporteur) par le moyen le plus adapté (taxi, véhicule de location, train, avion) à concurrence de 1 000 € TTC afin de récupérer un double.

**Par ailleurs, nous ne pouvons être tenus responsables des pertes, vols des clés pendant son transport, et des conséquences pouvant en résulter.**

#### 9.5.14. Dépannage-remorquage / réfection des clés ou carte de démarrage (uniquement pour l'assistance Élite, à l'exclusion de l'assistance Budget)

**Les prestations 9.5.13 et 9.5.14 ne sont pas cumulables entre elles.**

Si vous ne disposez pas d'un double, nous organisons et prenons en charge le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche pour procéder à l'ouverture des portes jusqu'à **concurrence de 250 € TTC**, ainsi que les frais de réfection des clés ou carte de démarrage et/ou des papiers du véhicule jusqu'à **concurrence de 1 000 € TTC**. Vous vous engagez à nous transmettre une copie du récépissé de déclaration de perte ou vol des clés ou carte de démarrage ou papiers effectuée auprès des autorités.

## 9.5.15. Autres prestations (uniquement pour l'assistance Élite, à l'exclusion de l'assistance Budget)

### 9.5.15.1. Aide au constat (France métropolitaine)

À la suite d'un accident survenu avec le véhicule, 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 responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées, de même vous restez seul 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.

### 9.5.15.2. Informations automobile

Nous répondons aux questions concernant le véhicule sur simple appel, tous les jours de 8h00 à 19h30 sauf dimanche et jours fériés. 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.

### 9.5.15.3. Télédiagnostic en cas de panne

Vous constatez ou craignez une anomalie de fonctionnement sur votre véhicule. Sur simple appel, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, à partir des informations communiquées, nos techniciens automobiles font leur possible, selon le cas, en fonction de leur pré-diagnostic, pour :

- vous informer,
- vous guider dans les premières actions à mener,
- vous mettre en relation avec un dépanneur.

Dans ce dernier cas, l'intervention du dépanneur ou du remorqueur sera réalisée dans les conditions de la prestation « Dépannage/remorquage » décrite au paragraphe 9.5.1. **Le coût des réparations effectuées par le garage reste à votre charge.**

**En aucun cas, cette prestation ne constitue un service de réparations par téléphone.**

### 9.5.15.4. Remorquage du véhicule en cas de rétention administrative du permis de conduire (France métropolitaine)

Dans le cadre de la rétention administrative de votre permis de conduire, vous êtes contraint par ordre d'un officier ou agent de Police 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 à votre place, nous organisons et prenons en charge les frais de remorquage du véhicule dans les conditions de la prestation « Dépannage/remorquage » décrite au paragraphe 9.5.1).

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 les frais de remorquage du véhicule jusqu'à votre domicile ou au garage le plus proche du lieu de l'immobilisation à concurrence de 155 € TTC maximum,
- 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 le véhicule à votre domicile par l'itinéraire le plus direct dans les conditions définies à l'article 9.4.2.7.

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 quatre heures 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 huit heures.

Si le véhicule présente une ou plusieurs anomalies en infraction au Code de la route français, nous nous réservons le droit de mettre à disposition d'une personne mandatée par le bénéficiaire, un taxi pour aller chercher le véhicule.

## 9.6. Les exclusions

### 9.6.1. Exclusions communes à toutes les prestations

Sont exclus 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 9.5.1 « 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 drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un incident survenus 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 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 douane,
- les frais de restauration.

### 9.6.2. 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 9.6.1, sont exclus :

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile,
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'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 les 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 empêchent 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 appareillages 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, les recherches de personne en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par 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.

### 9.6.2. 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 autoroutes ou voies assimilées. Dans tous les cas, vous devrez fournir, à titre de justificatif, 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...).

Outre les exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 9.6.1, 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 première 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 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 du 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 sanctionné 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,
- toute demande consécutive à un refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de conduite sous l'empire d'un état alcoolique ou sous l'empire de stupéfiants,
- toute demande découlant d'un délit de fuite ou refus d'obtempérer,
- toute demande découlant de la conduite sans titre ou de refus de restituer le permis à la suite d'une décision judiciaire ou administrative,
- toute demande découlant d'une mise en fourrière liée à un autre motif que le mauvais stationnement.

## 9.7. 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 tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'OMS 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... 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).

## 9.8. 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...).

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 de l'assuré ou de l'enfant à naître.

## 9.9. Cadre juridique

### 9.9.1. 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 (article 7.3.1). À 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.

### 9.9.2. 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.

### 9.9.3. 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 ».

#### **9.9.4. 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).**

#### **9.9.5. 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 aux présentes Dispositions Générales pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

#### **9.9.6. 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.

#### **9.9.7. Réclamations- litiges**

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser à : Europ Assistance - Service Remontées Clients - 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris.

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 par notre service Remontées Clients, vous pourrez saisir le Médiateur

- par courrier électronique (canal à privilégier) sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org),
- par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 9.

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

#### **9.9.8. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution**

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

#### **9.9.9. Protection des données personnelles**

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris, 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,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires ayant bénéficié des services d'assistance,
- 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 du bénéficiaire sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, le bénéficiaire est informé que ses données personnelles sont destinées à Europ Assistance, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires d'Europ Assistance. Par ailleurs, elles peuvent également être transmises à Suravenir Assurances pour partager le retour d'expérience du bénéficiaire dans le cadre de la finalité relative aux enquêtes de satisfaction.

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 États-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. 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-ci. 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](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),
- soit par voie postale : Europ Assistance - À l'attention du délégué à la protection des données - 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris.

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

#### **9.9.10. 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 : Société OPPOSETEL - Service Bloctel - 6 rue Nicolas Siret - 10000 Troyes,
- par internet : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

#### **9.9.11. Loi applicable**

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

## 9.10. Tableaux récapitulatifs des prestations d'assistance

Tél. 01 41 85 94 53 (coût selon opérateur)

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

Les prestations mentionnées dans les tableaux sont accordées selon le niveau de garantie Assistance sélectionnée et mentionnée sur vos Conditions Particulières :

PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES (par bénéficiaire) en cas de maladie ou blessure	
PRESTATIONS	ASSISTANCE ÉLITE Maladie ou blessures liées ou non à l'utilisation du véhicule
Transport / rapatriement	Frais réels (VSL, ambulance, billet train 1 <sup>ère</sup> classe, avion de ligne classe économique ou avion sanitaire)
Retour des accompagnants	Billet train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique
Frais de secours sur piste balisée	À concurrence de 800 € TTC maximum
Présence hospitalisation	Billet aller-retour train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique
	Frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) à concurrence de 60 € TTC / nuit, 10 nuits maximum
Prolongation de séjour	Frais d'hébergement à concurrence de 60 € TTC / nuit, 10 nuits maximum
Accompagnement des enfants < 16 ans	Billet aller-retour accompagnant train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique + billet retour enfant(s) train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique
Chauffeur de remplacement <sup>(1)</sup>	Salaire + frais de voyage d'un chauffeur de remplacement
Remboursement complémentaire des frais médicaux <sup>(2)</sup>	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 <sup>(2)</sup>	À concurrence de 4 000 € TTC
Acheminement de médicaments <sup>(2)</sup>	Frais d'expédition hors frais de douane et coût des médicaments
Transmission de messages	Transmission de message urgent

PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES (par bénéficiaire) en cas de décès	
PRESTATIONS	ASSISTANCE ÉLITE Décès lié ou non à l'utilisation du véhicule
Transport du corps	Frais réels jusqu'au lieu des obsèques en France
Frais de cercueil	À concurrence de 750 € TTC
Accompagnement des enfants < 16 ans	Billet aller-retour accompagnant train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique + billet retour enfant(s) train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique
Chauffeur de remplacement <sup>(1)</sup>	Salaire + frais de voyage d'un chauffeur de remplacement
Retour des accompagnants	Billet retour train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique
Retour anticipé suite décès ou hospitalisation d'un membre de la famille du bénéficiaire	Soit billet aller-retour du bénéficiaire train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique Soit billet retour des bénéficiaires train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique
Reconnaissance de corps et formalités décès	Billet aller-retour train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique
	Frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) à concurrence de 60 € TTC / nuit, 10 nuits maximum

**PRESTATIONS D'ASSISTANCE EN CAS DE PERTE  
OU VOL DE PAPIERS D'IDENTITÉ OU DES MOYENS DE PAIEMENT**

PRESTATIONS	ASSISTANCE ÉLITE Franchise de 30 kilomètres autour du domicile
Avance de fonds	À concurrence de 1 600 € TTC
Poursuite de voyage ou retour au domicile	Organisation du transport ( <b>coût du transport à la charge du bénéficiaire</b> )

(1) Pays mentionnés sur la carte verte uniquement.

(2) À l'exclusion de la France 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.

**PRESTATIONS D'ASSISTANCE AU VÉHICULE  
Pays mentionnés sur la carte verte et non barrés**

PRESTATIONS	ASSISTANCE BUDGET Au-delà de 50 km autour du domicile en cas de panne, sans franchise en cas d'accident, d'incendie, de vol ou de tentative de vol	ASSISTANCE ÉLITE Sans franchise kilométrique en cas de panne, panne ou erreur de carburant, panne d'énergie, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement / défaillance des clés ou de la carte de démarrage, vol ou tentative de vol
Dépannage remorquage vers le garage le plus proche ou le point de charge le plus proche du lieu de l'immobilisation ou le garage agréé par Suravenir Assurances	À concurrence de 100 € TTC Si autoroute et route express : à concurrence de 190 € TTC Ces montants sont portés à 250 € TTC en cas d'intervention en semaine de 18h00 à 8h00 ainsi que les week-ends et jours fériés	À concurrence de 155 € Ce montant est porté à concurrence de 250 € TTC en cas d'intervention sur autoroute ou route express, en semaine de 18h00 à 8h00 ainsi que les week-ends et jours fériés
Envoi de pièces détachées	Recherche et frais d'envoi des pièces <b>hors frais de douane</b> Avance du coût des pièces avec remboursement dans les 30 jours	
Acheminement / récupération du double des clés ou carte de démarrage		À concurrence de 1 000 € TTC
Dépannage remorquage / réfection des clés ou carte de démarrage		Dépannage remorquage à concurrence de 250 € Réfection des clés à concurrence de 1 000 €
Transport liaison	Frais de taxi à concurrence de 50 € TTC pour l'ensemble des passagers bénéficiaires pour leur transport vers la gare, l'aéroport ou l'agence de location	Frais de taxi à concurrence de 50 € TTC / passager bénéficiaire pour leur transport vers la gare, l'aéroport ou l'agence de location
Attente réparations si immobilisation du véhicule < 2 jours (France métropolitaine) ou < 3 jours (étranger) sauf en cas de vol total du véhicule	Soit frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) à concurrence de 50 € TTC / nuit, 2 nuits maximum (France) ou 3 nuits maximum (étranger) par passager bénéficiaire	Soit frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) à concurrence de 60 € TTC / nuit, 2 nuits maximum (France) ou 3 nuits maximum (étranger) par passager bénéficiaire
	Soit frais de taxis ou billets de transport (train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique) à concurrence de 200 € TTC maximum pour l'ensemble des passagers bénéficiaires	

**PRESTATIONS D'ASSISTANCE AU VÉHICULE**  
Pays mentionnés sur la carte verte et non barrés

PRESTATIONS	ASSISTANCE BUDGET Au-delà de 50 km autour du domicile en cas de panne, sans franchise en cas d'accident, d'incendie, de vol ou de tentative de vol	ASSISTANCE ÉLITE Sans franchise kilométrique en cas de panne, panne ou erreur de carburant, panne d'énergie, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement / défaillance des clés ou de la carte de démarrage, vol ou tentative de vol
Poursuite du voyage ou retour au domicile si immobilisation du véhicule > 2 jours (France métropolitaine) ou > 3 jours (étranger) sauf en cas de vol total du véhicule	Soit frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) à concurrence de 50 € TTC / nuit, 5 nuits maximum	Soit frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) à concurrence de 60 € TTC / nuit, 5 nuits maximum
	Soit billet train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique	
	Soit voiture de location catégorie économique à concurrence de 360 € TTC pour une durée maximum de 48h	Soit voiture de location catégorie équivalente sans excéder la catégorie compacte à concurrence de 500 € TTC et pour une durée maximum de 48h
Récupération véhicule réparé	Billet de train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique	
Rapatriement du véhicule	À concurrence de 5 000 € TTC dans la limite de la valeur argus	
Abandon du véhicule	À concurrence de 200 € TTC	
Frais de gardiennage	À concurrence de 200 € TTC	
Aide au constat (France métropolitaine)		Oui
Informations auto		Oui
Suspension administrative du permis de conduire (France métropolitaine)		Remorquage du véhicule automobile à concurrence de 155 € TTC
		Soit billet de transport (billet train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique) pour une personne Soit chauffeur de remplacement

**PRESTATIONS D'ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITE JUDICIAIRE LIÉES À UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION**  
Pays mentionnés sur la carte verte et non barrés

PRESTATIONS	ASSISTANCE ÉLITE
Poursuite judiciaire	Avance caution pénale à concurrence de 6 100 € TTC Avance honoraires d'avocat à concurrence de 800 € TTC Remboursement des avances dans un délai de 30 jours maximum
Soutien 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, à concurrence de 20h

**OPTION : PRESTATIONS VÉHICULE DE REMPLACEMENT  
En France métropolitaine uniquement**

<b>PRESTATIONS</b> Si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières	Après remorquage du véhicule assuré, organisé par Europ Assistance, et si son immobilisation est > 24h	
	<b>ASSISTANCE BUDGET</b> Au-delà de 50 km autour du domicile en cas de panne, sans franchise pour les autres faits générateurs	<b>ASSISTANCE ÉLITE</b> Sans franchise kilométrique
<b>Catégorie du véhicule de remplacement</b> (véhicule à restituer dans l'agence de location de départ)	Catégorie économique (3 portes)	Catégorie équivalente au véhicule assuré, dans la limite d'une compacte
<b>Durée du prêt selon le fait générateur à l'origine de l'immobilisation du véhicule assuré</b>	Panne = 3 jours consécutifs maximum	Panne, erreur de carburant = 5 jours consécutifs maximum
	Accident, incendie, tentative de vol = 3 jours consécutifs maximum	Accident, incendie, tentative de vol = 10 jours consécutifs maximum
	Vol = 3 jours consécutifs maximum	Vol = 20 jours consécutifs maximum

## 10. PANNE MÉCANIQUE

La garantie « Panne mécanique », proposée par Suravenir Assurances, est assurée par Opteven Assurances, société anonyme au capital de 5 335 715 €, immatriculée au RCS de Lyon sous le n° 379 954 886, dont le siège sociale est sis 10 rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne, entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9, ci-après dénommée « nous ».

### 10.1. 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 10.15.2.** Il habite en France métropolitaine exclusivement.

**DATE DE PREMIÈRE 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 10.6 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.

### 10.2. 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.

À 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 : **04 72 43 66 07** (prix d'un appel local) numéro dédié,
- par e-mail : [servicetechnique@opteven.com](mailto:servicetechnique@opteven.com),
- en ligne : Opteven On Line sur [www.opteven.com](http://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.

## 10.3. Ce que couvre la garantie « Panne mécanique » si elle est souscrite

### 10.3.1. 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.

### 10.3.2. Pièces et organes garantis au titre de la Garantie « Panne mécanique »

La garantie « Panne mécanique » prend en charge les pièces et organes ainsi que les ingrédients nécessaires à la réparation listés ci-dessous, selon la formule choisie et mentionnée sur vos Conditions Particulières :

#### Au titre de la formule « Excellence + »

La garantie « Panne mécanique » formule « Excellence+ » prend en charge toutes les pièces et organes ainsi que les ingrédients nécessaires à la réparation, sauf pièces, organes et ingrédients expressément exclus ci-après et dans les dispositions des présentes Conditions Générales.

Sont exclus :

- les pièces d'usure lorsque la défaillance est due à l'usure normale (plaquettes et garnitures de frein, disques et tambour de frein, balais d'essuie-glace, amortisseurs, ligne d'échappement du collecteur au silencieux, bougies, recharge et dessiccateur de climatisation, mécanisme et disque d'embrayage),
- les batteries des véhicules électriques ou hybrides,
- les pneumatiques, les enjoliveurs, les jantes, tous les éléments de la carrosserie,
- la peinture,
- les vitrages et joints d'étanchéité,
- la sellerie, les garnitures et habillages intérieurs, les grilles de ventilation,
- les accessoires non montés d'origine.

## Au titre de la formule « Sécurité + »

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.**

## 10.4. 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

Lorsque le souscripteur a choisi une formule de garantie « Panne mécanique » avec une franchise, le montant de prise en charge des réparations effectuées au titre d'une panne mécanique correspondra au montant de réparation, des frais de diagnostic et/ou de démontage éventuels, déduction faite de la franchise. Le montant de cette franchise figure sur les Conditions Particulières remises à l'assuré.

Le montant de prise en charge de l'ensemble des frais de réparations couvert ne pourra dépasser la valeur à dire d'expert du véhicule au jour de la panne mécanique, déduction faite de la franchise.

L'assuré s'engage à régler au garage réparateur le montant restant à sa charge après application de cette franchise.

## En cas de désaccord

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.

## 10.5. Vos obligations

### 10.5.1. 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.

### 10.5.2. 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).**

### 10.5.3. 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.**

### 10.5.4. 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.

### 10.5.5. 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).

### 10.5.6 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.**

## 10.6. Conditions d'éligibilité

### 10.6.1. 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).

### 10.6.2. 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 Économiquement Irréparable (VEI),
- 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 10.6.1.

## 10.7. Exclusions et circonstances exceptionnelles

### 10.7.1. 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 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.
- aux pièces, organes et ingrédients suivants :
  - tous les éléments de la carrosserie, le toit ouvrant ainsi que son éventuel vélum ou store occultant (le moteur électrique du mécanisme d'ouverture et fermeture reste garanti),
  - 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 de seconde monte,
  - 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.

### 10.7.2. 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 défaillantes 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.

### 10.7.3. 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.

## 10.8. Durée de la garantie « Panne mécanique »

### 10.8.1. 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 desdites Conditions Générales.

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

### 10.8.2. 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 10.8.3,
- 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.

### 10.8.3. 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 indiquées en article 10.15,
- 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.

## 10.9. Cadre juridique

### 10.9.1. 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). À 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.

### 10.9.2. 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.

### 10.9.3. 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 ».

#### **10.9.4. 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.

#### **10.9.5. Réclamations - litiges**

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

- par courrier : Opteven Assurances - Service Relations Clientèle - 10 rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne,
- par mail : [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com),
- par internet : [www.opteven.com](http://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 9, [www.mediation-assurance.org](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 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 cedex 9.

#### **10.9.6. Informatique et libertés**

Suravenir 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](http://www.bloctel.gouv.fr).

### 10.9.7. 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 ».

# 11. ANNEXE

**Annexe de l'article A.112 du Code des assurances - Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « responsabilité civile » dans le temps :**

## **Avertissement**

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L. 112-2 du Code des assurances. Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de responsabilité civile dans le temps. Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n° 2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

## **Comprendre les termes**

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

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

**PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA GARANTIE :** période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

**PÉRIODE SUBSÉQUENTE :** période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans. Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I. Sinon, reportez-vous au I et au II.

### **I. Le contrat garantit votre responsabilité civile vie privée**

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable. L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

### **II. Le contrat garantit la responsabilité civile encourue du fait d'une activité professionnelle**

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ». Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I). Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières, dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

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

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

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

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

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

### **11.2.1. Premier cas**

La réclamation du tiers est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite. L'assureur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

### 11.2.2. Second cas

La réclamation est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période subséquente.

- Cas 1. : l'assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque. L'assureur apporte sa garantie.
- Cas 2 : l'assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel assureur couvrant le même risque.

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

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

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

## 11.3. En cas de changement d'assureur

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

### 11.3.1. L'ancienne et la nouvelle garanties sont déclenchées par le fait dommageable

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes 11.1, 11.2 et 11.3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation. Dès lors que cet assureur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même assureur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.



Société par Actions Simplifiée au capital de 1 290 900 €  
Courtier en assurance enregistré à l'ORIAS sous le numéro 10.058.534  
RCS Brest 524 259 975  
Siège social : Z.I Kerscao - Rue Jean Fourastié - 29480 Le Relecq-  
Kerhuon

---



**SURAVENIR  
ASSURANCES**

Entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au  
capital entièrement  
Libéré de 45 323 910 €, siège social : 2 rue Vasco de Gama - Saint-  
Herblain - 44931 Nantes cedex 9, 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 9.

---

N°ACA-NOV-CGE-07-0324