

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : Suravenir Assurances – Entreprise d'assurance française régie par le Code des assurances - Société Anonyme ayant son siège social situé 2, rue Vasco de Gama – Saint Herblain – 44931 Nantes cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 343 142 659

Produit : Assurance auto du particulier

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez les informations complètes sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle (Conditions Particulières, devis, Conditions Générales).

De quel type d'assurance s'agit-il ?

L'assurance automobile a pour objet de garantir la responsabilité civile du véhicule lorsqu'il est responsable de dommages matériels ou corporels envers un tiers (passager ou non du véhicule). Ce contrat répond à l'obligation légale d'assurance automobile. En complément, l'assurance automobile peut proposer des garanties complémentaires et facultatives pour couvrir par exemple les dommages corporels subis par le conducteur, les dommages matériels subis par le véhicule, ou encore des services d'assistance en cas de panne ou d'accident avec la voiture (prestations d'assistance au véhicule et aux personnes).



QU'EST CE QUI EST ASSURÉ ?

Seuls les principaux plafonds des garanties en inclusion sont indiqués. Les autres plafonds sont mentionnés dans les Conditions Générales.

LES GARANTIES SYSTÉMATIQUEMENT PRÉVUES

Votre responsabilité et votre défense :

- ✓ Responsabilité civile du véhicule et son attelage ≤ 750 kg (sur déclaration pour un attelage > 750 kg)
Dommages corporels : sans limitation de somme
Dommages matériels : dans la limite de 100 000 000 €
- ✓ Défense de vos intérêts suite à un accident dans la limite de 15 000 € par litige

Vos dommages corporels en tant que conducteur :

- ✓ Garantie du conducteur dans la limite de 500.000 € ou 1.000.000 €

LES GARANTIES OPTIONNELLES

Les dommages subis par votre véhicule :

Bris de glaces
Catastrophes Naturelles et Catastrophes Technologiques
Attentats
Vol et tentative de vol
Incendie
Forces de la nature (tempête, grêle, neige)
Dommages tous accidents
Contenu privé (800 €) et accessoires hors-série (1 600 €)
Renfort Garanties : bris de glace étendu, extension vol, vandalisme
Renfort indemnisation : remboursement du véhicule en valeur d'achat 2ans, et/ou valeur de remplacement à dire d'expert majorée de 20 %

Vos services d'assistance au véhicule et aux personnes :

Frais de dépannage sur place ou de remorquage du véhicule, sans franchise ou au-delà de 50 km autour du domicile en cas de panne, panne ou erreur de carburant, dès le domicile en cas d'accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement, défaillance des clés ou de la carte de démarrage, vol ou tentative de vol, dans la limite de 100 € TTC à 250 € TTC
Véhicule de remplacement jusqu'à 3 ou 20 jours selon le motif d'immobilisation du véhicule
Assistance aux personnes en cas de maladie, blessure ou de décès au cours d'un déplacement, selon la formule

Les garanties précédées d'une coche verte ✓ sont systématiquement prévues au contrat.



QU'EST CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

- ✗ Les dommages subis par les attelages (caravanes, vans, remorques)
- ✗ Les véhicules utilisés dans le cadre d'un usage professionnel (notamment pour le transport onéreux de personnes ou de marchandises, une auto-école...)
- ✗ Les véhicules frappés d'une interdiction de rouler ou ayant subi un retrait d'immatriculation
- ✗ Les camping-car, moto, voiturette, cyclomoteur



Y-A-T-IL DES EXCLUSIONS À LA COUVERTURE ?

PRINCIPALES EXCLUSIONS

Votre contrat automobile ne couvre pas les dommages :

- ! Dès lors que le conducteur n'a pas l'âge requis ou ne possède pas un permis en cours de validité
- ! Dès lors que le véhicule a été modifié pour augmenter sa puissance, sa cylindrée, ou sa vitesse
- ! Survenus au cours d'épreuves, courses, compétitions (ou leurs essais), soumises à autorisation des pouvoirs publics
- ! Provoqués par le transport de matières dangereuses
- ! Subis par les passagers lorsqu'ils ne sont pas transportés dans des conditions suffisantes de sécurité
- ! Que vous causez intentionnellement
- ! Lors de la location à titre onéreux du véhicule
- ! Du fait d'une guerre civile ou étrangère ou d'émeutes
- ! Du fait d'un délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer
- ! Du fait de l'usage ou du vice propre du véhicule
- ! Du fait de la conduite en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement

PRINCIPALES RESTRICTIONS

- ! Réduction de l'indemnité de 25% au titre des dommages corporels du conducteur si présence d'un lien de causalité entre les blessures et le non-port de la ceinture de sécurité
- ! Réduction de l'indemnité de 50% au titre des dommages matériels si présence d'un lien de causalité entre ces dommages et la non-conformité du contrôle technique
- ! Une somme d'argent (franchise) dont le montant est indiqué sur les Conditions Particulières peut rester à votre charge notamment pour les garanties couvrant les dommages subis par votre véhicule et en cas de prêt de volant
- ! Prestations d'assistance au véhicule et aux personnes accordées en France à l'occasion de tous déplacements sans condition de durée, à l'étranger pour des séjours inférieurs à 90 jours. Les sommes engagées sans l'accord préalable d'Europ Assistance ne sont pas prises en charge
- ! les sommes engagées sans l'accord préalable de Suravenir Assurances et d'Europ Assistance ne sont pas prise en charge à l'exception des prestations et frais strictement nécessaires à la mise en sécurité des biens et/ou des personnes.



OÙ SUIS-JE COUVERT(E) ?

Pour les garanties d'assurance et les prestations d'assistance liées à votre voiture :

- ✓ En France métropolitaine
- ✓ Dans les pays membres de l'Union Européenne
- ✓ Dans les principautés de Monaco, d'Andorre, à Saint Marin, au Liechtenstein, à la cité du Vatican
- ✓ Dans l'ensemble des pays énumérés sur la carte verte d'assurance et non rayés

Pour les prestations d'assistance aux personnes :

- ✓ Dans le monde entier



QUELLES SONT MES OBLIGATIONS ?

À la souscription du contrat :

Répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque lui permettant d'apprécier les risques qu'il prend en charge.

Fournir tous les documents justificatifs demandés par l'assureur dans le délai imparti.

En cours de contrat :

Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver ou de modifier le risque pris en charge, (par exemple : un changement de conducteur, d'adresse, de profession, une infraction au Code de la route entraînant une suspension ou une annulation de votre permis de conduire).

Régler à chaque(s) échéance(s) votre cotisation selon le mode de fractionnement que vous avez choisi.

En cas de sinistre :

Dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 5 jours ouvrés (2 jours ouvrés en cas de vol), déclarer tout sinistre mettant en jeu l'une des garanties de votre contrat, et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre demandés par l'assureur.

Informez de l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques, et informez de tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.

En cas de vol, déposer plainte dans les 48 heures auprès des autorités compétentes et fournir l'original de ce dépôt.



QUAND ET COMMENT EFFECTUER LES PAIEMENTS ?

Les cotisations sont payables d'avance annuellement, à la date indiquée dans le contrat, auprès de l'assureur ou par le courtier en assurance, dans les dix jours à compter de l'échéance.

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

Le paiement des cotisations peut être effectué par prélèvement automatique sur votre compte bancaire, carte bancaire, chèque, mandat cash ou espèces.



QUAND COMMENCE LA COUVERTURE ET QUAND PREND-ELLE FIN ?

Le contrat prend effet à la date et l'heure indiquées sur vos Conditions Particulières.

Il se renouvelle automatiquement d'année en année à la date d'échéance principale indiquée également sur vos Conditions Particulières, sauf si vous ou l'assureur résiliez ce contrat dans les cas et conditions décrits dans les Conditions Générales.



COMMENT PUIS-JE RÉSILIER LE CONTRAT ?

La résiliation doit être demandée soit par courrier papier ou courrier électronique, soit par une déclaration faite contre récépissé auprès de l'assureur ou du courtier en assurance, dans les cas et conditions décrits aux Conditions Générales.

La résiliation peut être demandée à tout moment, au-delà d'un délai d'un an dans le cadre de la Loi Hamon, ou lors du renouvellement du contrat à son échéance principale moyennant un préavis d'un mois, ou dans les conditions fixées par la Loi Châtel dès lors que votre contrat vous garantit en tant que personne physique en dehors de toutes activités professionnelles.

Le contrat peut également être résilié lors de la vente du véhicule.

Les autres modalités de résiliation sont décrites dans les Conditions Générales du contrat.

DIP LSA AUTO 02-1121

Votre assurance Automobile

**Conditions générales
Convention d'assistance**

Vos Conditions Générales

Vous venez de souscrire le contrat d'assurance "Automobile" lequel vous donne accès à des garanties d'assurance et d'assistance pour 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. Pour les risques définis à l'article L. 191-2 du Code des assurances situés dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle, les dispositions du titre IX livre I du Code des assurances sont applicables. Il est composé :

- **des présentes Conditions Générales**, contenant la description de vos garanties d'assurance et d'assistance assorties de leurs limites et exclusions. Elles détaillent également les obligations que vous devez respecter tout au long de l'exécution du contrat,

- **des Conditions Particulières**, lesquelles précisent les dispositions propres à votre contrat, sur la base de vos déclarations lors de la souscription.

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.

Pour faciliter la compréhension de votre contrat vous pouvez vous reporter aux définitions situées à l'article 1 des présentes Conditions Générales.

Sommaire

1. Définitions	5
2. Les événements garantis	7
3. Les garanties d'assurance	9
3.1. Responsabilité civile	9
3.2. Défense recours (suite à accident)	11
3.3. Vol	13
3.4. Incendie	14
3.5. Bris de glace	14
3.6. Forces de la nature	14
3.7. Catastrophes naturelles (articles L. 125-1 à L. 125-6 du Code des assurances)	15
3.8. Catastrophes technologiques (articles L. 128-1 à L. 128-4 du Code des assurances)	15
3.9. Attentats (article L. 126-2 du Code des assurances)	15
3.10. Dommages tous accidents	16
3.11. Dommages corporels du conducteur	16
3.12. Renfort garanties	17
3.13. Renfort indemnisation	18
3.14. Contenu privé et accessoires hors-série	19
3.15. Extensions de garanties	19
3.16. Franchises	20
3.17. Clauses aux Conditions Particulières	21
3.18. Ce que votre contrat ne garantit jamais	21
4. Fonctionnement des garanties en cas de sinistre	23
4.1. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?	23
4.2. L'évaluation des dommages	23
4.3. Le règlement des indemnités	24
4.4. Déchéance de garantie	25
4.5. Cumul d'assurances	25
4.6. Subrogation	25
5. Coefficient bonus-malus	26
6. Vie du contrat	28
6.1. Prise d'effet et durée du contrat	28
6.2. Vos déclarations	28
6.3. Vos cotisations	29
6.4. Résiliation du contrat	30
6.5. Prescription	32
6.6. Preuve - dématérialisation des documents	32
6.7. Signature électronique	33
7. Vos droits	34
7.1. Droit de renonciation	34
7.2. Démarchage téléphonique	34
7.3. Réclamations	34
7.4. Protection des données personnelles	35
7.5. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution	36

8. Convention d'assistance	37
8.1. Définitions	37
8.2. Conditions d'intervention	39
8.3. Étendue territoriale	39
8.4. Prestations d'assistance aux personnes bénéficiaires	40
8.5. Prestations d'assistance au véhicule (pays de la carte verte non barrés)	44
8.6. Les exclusions	49
8.7. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés	51
8.8. Circonstances exceptionnelles	52
8.9. Cadre juridique	52
8.10. Tableaux récapitulatifs des prestations d'assistance	55
9. Annexe	59

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".

ASSISTEUR : les garanties Assistance sont fournies 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 numéro 451 366 405, sise 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris.

ASSURÉ : le souscripteur, le propriétaire du véhicule assuré, et toute personne ayant la garde ou la conduite dudit véhicule.

ASSUREUR :

• **nom et adresse de la société d'assurance** : Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital entièrement libéré de 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 Prudenciel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

• **distributeur** : ce contrat est commercialisé par LSA Courtage, société de courtage d'assurances (n° Orias 07 001 857, site internet de l'Orias : www.orias.fr), SAS au capital de 224 888,50 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro B 702 053 000, siège social : 18 rue des deux gares - 92500 Rueil-Malmaison.

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

CONTENU PRIVÉ : ensemble des vêtements et objets personnels contenus dans le véhicule assuré, appartenant au souscripteur, son conjoint concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (Pacs), 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.

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

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

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

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

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

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 : voir "assuré".

2. Les événements garantis

Dans ce tableau, vous trouverez la synthèse des formules de garanties proposées.

Quatre formules peuvent être souscrites : Tiers, Tiers + Bris de glace, Tiers étendu ou Tous risques.

Chaque "Oui" signifie que, selon la formule souscrite, la garantie correspondante vous est acquise, dans la limite des conditions et montants fixés par les présentes Conditions Générales.

FORMULES AUTO DU PARTICULIER	Tiers	Tiers + bris de glace	Tiers étendu	Tous risques
Les garanties				
Responsabilité civile • Dont attelage ≤ 750 kg	Oui Oui	Oui Oui	Oui Oui	Oui Oui
Défense recours • Défense de l'assuré responsable • Aide au recours de l'assuré non responsable	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui
Dommages corporels du conducteur jusqu'à 500 000 € avec seuil d'invalidité > 10 %	Oui	Oui	Oui	Oui
Bris de glace (pare-brise, glaces latérales, lunette arrière)	Non	Oui	Oui	Oui
Attentats	Non	Oui	Oui	Oui
Catastrophes naturelles	Non	Oui	Oui	Oui
Catastrophes technologiques	Non	Oui	Oui	Oui
Forces de la nature (tempête, grêle, neige)	Non	Non	Oui	Oui
Vol • Vol total • Tentative de vol (dommages dus à l'effraction uniquement)	Non	Non	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui
Incendie	Non	Non	Oui	Oui
Dommages tous accidents • Choc avec un corps étranger, corps fixe ou mobile • Collision avec un ou plusieurs véhicules • Versement sans collision préalable	Non	Non	Non	Oui Oui Oui Oui
Les options				
Renfort garanties , incluant les garanties ci-dessous • Bris de glace étendu : > 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	Non	Oui Oui Oui Oui Oui Oui	Oui Oui Oui Oui Oui Oui
Renfort indemnisation • Valeur majorée + 20 % ⁽²⁾ • Valeur d'achat 2 ans sinon valeur majorée + 20 % ⁽³⁾	Non Non	Non Non	Option ⁽¹⁾ Non	Option ⁽¹⁾ Option ⁽¹⁾
Contenu privé et accessoires hors-série	Non	Non	Option ⁽¹⁾	Option ⁽¹⁾

FORMULES AUTO DU PARTICULIER	Tiers	Tiers + bris de glace	Tiers étendu	Tous risques
Extension dommages corporels du conducteur jusqu'à 1 000 000 € avec seuil d'invalidité > 10 %	Option	Option	Option	Option
Assistance budget • Assistance au véhicule et aux personnes, franchise 50 km autour du domicile en cas de panne • Assistance au véhicule et aux personnes, franchise 50 km autour du domicile en cas de panne et véhicule de remplacement maxi 3 jours	Option -	Option -	Option Option	Option Option
Assistance élite • Assistance au véhicule et aux personnes, franchise 0 km • Assistance au véhicule et aux personnes, franchise 0 km et véhicule de remplacement maxi 5 à 20 jours	Option -	Option -	Option Option	Option Option
Responsabilité civile attelage > 750 kg	Option	Option	Option	Option
Les extensions de garanties				
Extension de garantie véhicule en instance de vente			Sur demande auprès de votre intermédiaire	
Transfert temporaire de garanties sur véhicule de remplacement			Sur demande auprès de votre intermédiaire	
Conduite accompagnée, supervisée ou encadrée			Sur demande auprès de votre intermédiaire	

(1) Option disponible si l'option "Renfort garanties" a été souscrite.

(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.

3. Les garanties d'assurance

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, aux Royaume-Uni,
- › 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.

3.1. Responsabilité civile

3.1.1. Objet de la garantie

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

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

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

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

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

3.1.2. 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 d'une caravane :

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

• Remorquage

Les dommages causés par le véhicule assuré lorsqu'il remorque occasionnellement un autre véhicule en panne ou que, se trouvant lui-même en panne, il est remorqué par un autre véhicule, sont également garantis. Les dégâts subis par l'autre véhicule, remorqueur ou remorqué, ne sont toutefois pas couverts.

• Aide bénévole

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

Cette extension vaut également vis-à-vis :

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

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

• Vice ou défaut d'entretien

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

• Conduite accompagnée, supervisée ou encadrée

La garantie "Responsabilité civile" est accordée dans le cadre de l'apprentissage à la conduite, sous réserve :

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

3.1.3. Fonctionnement des garanties "Responsabilité civile" dans le temps

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre (voir l'article A. 112 du Code des assurances - Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties "Responsabilité civile" dans le temps, en annexe des présentes Conditions Générales).

3.1.4. Les exclusions relatives à la Responsabilité civile

Outre les exclusions communes à toutes les garanties définies à l'article 3.18. des présentes Conditions Générales, la garantie "Responsabilité civile" 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.

3.1.5. Préservation des droits des victimes à la suite de dommages non couverts

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

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

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

3.2. Défense recours (suite à accident)

À noter : cette garantie fonctionne uniquement en cas d'accident.

3.2.1. Objet de la garantie

Cette garantie intervient dans les situations suivantes :

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

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

3.2.2. Mise en jeu de la garantie

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

• Déclaration et constitution du dossier

- › 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 3.2.4.

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

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

• Conduite de la procédure

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 (article L. 127-4 du Code des assurances)

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 informé 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 judiciaire de son domicile, celui-ci statuant comme amiable compositeur. Nous prendrons en charge les frais de cette requête.

3.2.3. Les exclusions

• **Outre les exclusions communes à toutes les garanties définies à l'article 3.18. des présentes Conditions Générales, nous n'intervenons pas pour :**

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

• **Nous ne prenons jamais en charge :**

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

3.2.4. Tableau des montants de prise en charge

Les frais, émoluments, droits et honoraires d'avocat sont remboursés dans la limite des plafonds d'indemnisation ci-dessous (montants TTC en euros) **après accord écrit de l'assureur**. À défaut, les frais engagés ne sont pas pris en charge. Le montant global des remboursements est de 15 000 € par litige.

Intervention selon la juridiction	Montants TTC
Consultation écrite par avocat	190 € TTC
Transaction ayant abouti à un protocole d'accord ⁽¹⁾	974 € TTC
Commissions administratives ou civiles	486 € TTC
Requête préalable	244 € TTC
Recours gracieux (contentieux administratif)	417 € TTC
Expertise judiciaire :	
› assistance à expertise ⁽²⁾	377 € TTC
› consignation expertise judiciaire	5 510 € TTC
Ordonnance référé	625 € TTC
Appel sur ordonnance	728 € TTC
Procédure pénale :	
› médiation	417 € TTC
› mesures d'instruction ⁽¹⁾	377 € TTC
› constitution de partie civile (avis d'audience / citation d'audience à victime)	625 € TTC
› défense pénale (tribunal de Police, tribunal correctionnel, tribunal pour enfants)	625 € TTC
› renvoi sur intérêts civils	730 € TTC
› appel en matière correctionnelle	974 € TTC
› cour d'assises (1 ^{er} jour)	1 805 € TTC
› cour d'assises (par journée supplémentaire)	730 € TTC
Procédure civile :	
› tribunal judiciaire	1 321 € TTC
› tribunal de commerce	1 321 € TTC
› tribunal administratif	1 321 € TTC
› juge de l'exécution	625 € TTC
› autres juridictions	974 € TTC
Cour d'appel	1 321 € TTC
Conseil d'État, cour de cassation :	
› consultation	1 571 € TTC
› pourvoi	2 426 € TTC

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

(2) 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 1 131 € quel que soit le nombre d'interventions par litige.

3.3. Vol

3.3.1. Objet de la garantie

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

Le vol est constitué lorsqu'un tiers s'approprie votre véhicule, à votre insu 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 48h après avoir eu connaissance du vol,

> et que des indices sérieux rendent vraisemblable le vol ou la tentative de vol et caractérisent l'intention des voleurs (à défaut, la garantie n'est pas due). Il s'agit notamment de traces matérielles relevées sur le véhicule telles que 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.

3.3.2. Modalités de règlement

• **Véhicule volé et retrouvé dans le délai de 30 jours suivant la déclaration ou avant que nous vous ayons fait une offre de règlement** : vous vous engagez à en reprendre possession et nous vous indemnisons des dommages résultant directement du vol jusqu'à concurrence de la valeur de remplacement du véhicule,

• **Véhicule volé et retrouvé après le délai de 30 jours ou après notre offre de règlement** : vous avez, dans un délai de 15 jours après 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 propriétaire.

3.3.3. Les exclusions

Outre les exclusions communes à toutes les garanties définies à l'article 3.18. des présentes Conditions Générales, la garantie "Vol" ne couvre pas :

- les conséquences des vols ou tentatives de vol commis à l'aide des clés se trouvant :
 - > sur le contact, dans sur ou sous le véhicule,
 - > dans un local, un garage ou une habitation à moins que le vol n'ait été commis par une effraction du local, du garage ou de l'habitation dans lequel le véhicule et/ou les clés se trouvaient,
- Les vols commis :
 - > par vos préposés, par votre conjoint, vos ascendants, vos descendants ou autres personnes vivant sous votre toit, ou avec leur complicité,
 - > sans effraction de serrure, de l'antivol, de détérioration de la colonne de direction, du système de démarrage ou sans effraction électronique,
 - > lorsqu'une personne s'empare du véhicule assuré en abusant de votre confiance, ou à la suite d'une escroquerie, (sauf paiement par chèque de banque frauduleux),
- les dommages résultant de vandalisme (ils font l'objet de garanties spécifiques),
- le vol du contenu et accessoires hors-séries (sauf dispositions plus favorables de l'article 3.14.),
- le vol du contenu privé entreposé dans le coffre de toit non fermé à clé,
- le vol des éléments intérieurs ou extérieurs du véhicule assuré,
- le vol isolé des roues et pneumatiques,
- le seul vol du câble de recharge pour les véhicules électriques ou hybrides rechargeables.

3.4. Incendie

3.4.1. Objet de la garantie

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

3.4.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes à toutes les garanties définies à l'article 3.18. des présentes Conditions Générales, 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 3.14.).

3.5. Bris de glace

3.5.1. 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 première 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.

3.5.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes à toutes les garanties définies à l'article 3.18. des présentes Conditions Générales, la garantie "Bris de glace" ne couvre pas :

- › les dommages aux autres éléments du véhicule assuré,
- › le bris de glace 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.

3.6. Forces de la nature

3.6.1. Objet de la garantie

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.

3.6.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes à toutes les garanties définies à l'article 3.18., des présentes Conditions Générales, la garantie "Force de la nature" ne couvre pas les dommages au contenu privé et aux accessoires (sauf si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières, dans les conditions décrites à l'article 3.14.).

3.7. Catastrophes naturelles (articles L. 125-1 à L. 125-6 du Code des assurances)

3.7.1. Objet de la garantie

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

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

3.7.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes à toutes les garanties définies à l'article 3.18. des présentes Conditions Générales, la garantie "Catastrophes naturelles" ne couvre pas les dommages au contenu privé et aux accessoires (sauf si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières, dans les conditions décrites à l'article 3.14.).

3.8. Catastrophes technologiques (articles L. 128-1 à L. 128-4 du Code des assurances)

3.8.1. Objet de la garantie

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

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

3.8.2. Les exclusions

Outre les exclusions définies communes à toutes les garanties à l'article 3.18. des présentes Conditions Générales, la garantie "Catastrophes technologiques" ne couvre pas les dommages au contenu privé et aux accessoires (sauf si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières, dans les conditions décrites à l'article 3.14.).

3.9. Attentats (article L. 126-2 du Code des assurances)

3.9.1. Objet de la garantie

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

3.9.2. Les exclusions

Outre les exclusions définies communes à toutes les garanties à l'article 3.18. des présentes Conditions Générales, la garantie "Attentats" ne couvre pas les dommages au contenu privé et aux accessoires (sauf si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières, dans les conditions décrites à l'article 3.14.).

3.10. Dommages tous accidents

3.10.1. 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.

3.10.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes à toutes les garanties définies à l'article 3.18. des présentes Conditions Générales, 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 doit être garanti par son propre contrat),
- › les dommages au contenu privé et aux accessoires (sauf si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières, dans les conditions décrites à l'article 3.14.),
- › un acte de malveillance (vandalisme, c'est-à-dire dégradation volontaire par un tiers).

3.11. Dommages corporels du conducteur

3.11.1. 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 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 d'un Pacte Civil de Solidarité (Pacs) non séparé de corps ou de fait, ses enfants. Si le conducteur est un enfant vivant sous le toit de ses parents ou fiscalement à leur charge, les ayants droit sont ses parents, ses frères et sœurs.

Cette garantie intervient dans la limite indiquée 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.

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

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

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

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

3.11.3. Limites de garantie

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

3.11.4. Les exclusions

Outre les exclusions communes à toutes les garanties définies à l'article 3.18. des présentes Conditions Générales, la garantie "Dommages corporels du conducteur" ne couvre pas :

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

3.12. Renfort garanties

3.12.1. 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 liée à la garantie "Vol" indiquée sur vos Conditions Particulières ne sera pas appliquée.

• Bris de glace étendu

En complément de la garantie de base "Bris de glace", 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.

• Vandalisme

Pour la formule "Tous risques", 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).

3.12.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes à toutes les garanties définies à l'article 3.18. des présentes Conditions Générales, 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 clé,
- › le vol des éléments intérieurs alors que le véhicule n'est pas fermé à clé (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 dans les conditions décrites à l'article 3.14.).

- **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.

3.13. Renfort indemnisation

3.13.1. 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 de la garantie “Bris de glace” et “Bris de glace étendu”). Notre indemnisation comprend la prise en charge du coût de la carte grise du véhicule assuré objet de l'indemnisation et sera limitée à la valeur d'achat du véhicule.

- **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 première mise en circulation. Passé ce délai, la “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 “Forces de la nature”, “Catastrophes naturelles et technologiques”, “Attentats”, “Dommages tous accidents”, la valeur d'indemnisation ne pourra pas être inférieure à 1 000 €.

3.13.2. 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^{ème} année de détention du véhicule.

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

La garantie “Valeur d'achat 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” ou “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 %” tel que défini à l'article 3.13.1. :

- › à l'issue de la période de couverture de la “Valeur d'achat 2 ans”,
- › dans les cas où la “Valeur d'achat” ne peut pas être appliquée telle que définie à l'article 3.13.2.

L'indemnisation du véhicule en “Valeur majorée” n'est pas cumulable avec la “Valeur d'achat 2 ans”.

3.13.3. Les exclusions

- La “Valeur majorée de 20 %” n’est pas appliquée au titre d’un sinistre relevant de la seule garantie “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” et en “Valeur d’achat” les véhicules en leasing.

3.14. Contenu privé et accessoires hors-série

3.14.1. Objet de la garantie

Notre garantie intervient en cas de survenance d’un des événements prévus au titre des garanties “Forces de la nature” (article 3.6.), “Catastrophes naturelles” (article 3.7.), “Catastrophes technologiques” (article 3.8.), “Attentat” (article 3.9.), “Vol” (article 3.3.), “Incendie” (article 3.4.) et “Dommages tous accidents” (article 3.10.) 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.

3.14.2. Les exclusions

Outre les exclusions communes à toutes les garanties définies à l’article 3.18. des présentes Conditions Générales, ne sont pas couverts :

- 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.

3.15. Extensions de garanties

3.15.1. 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.

3.15.2. 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”, “Valeur d’achat 2 ans”, “Assistance”. Le véhicule de prêt est assuré dans la limite de sa valeur de remplacement.

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

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

3.15.3. Suspension de garantie

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

- › soit à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant la déclaration sans autre notification de votre ou notre part,
- › soit à compter du jour où vous demandez le transfert des garanties sur un véhicule de remplacement, si ce transfert intervient avant la fin du délai de 30 jours.

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

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

3.16. Franchises

3.16.1. 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 glace, Bris de glace étendu*	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 605 €
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 : 680 €

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

3.16.2. 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.

3.16.3. 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), désigné 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 6.2.3.) sur la conduite habituelle du véhicule assuré.

3.17. Clauses aux Conditions Particulières

Clauses applicables au contrat si mentionnées aux Conditions Particulières

• **Prêt de volant** : la conduite régulière est réservée au souscripteur, son conjoint, concubin, partenaire d’un Pacte Civil de Solidarité (Pacs) désigné au contrat. La conduite du véhicule par des utilisateurs autres que ceux désignés ci-dessus, entraîne l’application de la franchise “Prêt de volant” indiquée dans vos Conditions Particulières.

Cette franchise s’applique sur le coût total du sinistre, en sus des autres franchises contractuelles.

L’existence de cette franchise ne fait pas obstacle aux sanctions prévues en cas de fausse déclaration sur la conduite habituelle du véhicule.

• **Forfait kilométrique limité** : le montant de votre forfait kilométrique (si vous n’avez pas opté pour un kilométrage annuel illimité) vous est précisé sur vos Conditions Particulières en fonction de vos déclarations à la souscription. Il vous est rappelé sur les avis d’échéance qui vous sont adressés au début de chaque période annuelle à l’échéance principale de votre contrat. En cas de dépassement du forfait annuel souscrit, une indemnité kilométrique compensatoire de 350 € vous sera appliquée en cas de sinistre, et nous procéderons à une modification de votre contrat vers l’offre kilométrique illimitée.

Cette indemnité kilométrique compensatoire s’applique sur le coût total du sinistre, en complément des autres franchises contractuelles.

3.18. Ce que votre contrat ne garantit jamais

Les dommages causés :

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

Sont également exclus :

- les 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 3.14.),
- le paiement des amendes et cautions, les frais de recouvrement, les condamnations et les frais et dépenses engagés par la partie adverse au titre de la garantie "Défense recours",
- les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.

4. Fonctionnement des garanties en cas de sinistre

4.1. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?

4.1.1. Déclaration de sinistre

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

En cas de sinistre, vous pouvez être accompagné dans la déclaration de ce sinistre ou la rédaction de votre constat amiable et obtenir des informations par téléphone au numéro cristal **09 70 80 94 07** (appel non surtaxé - coût selon opérateur).

4.1.2. En cas de vol

Déposez une plainte dans les 48h qui suivent la découverte du sinistre auprès de votre commissariat ou à la gendarmerie. Conservez soigneusement le récépissé de votre dépôt de plainte, il vous sera demandé pour le règlement de votre dossier.

Si vous disposez de la garantie des "Accessoires et du contenu privé", dressez une liste des accessoires et objets contenus dans votre véhicule et transmettez-nous cette liste avec toutes les factures en votre possession.

4.1.3. En cas de catastrophe naturelle

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

Dressez l'état de vos pertes et transmettez-nous votre liste.

4.1.4. En cas d'accident

- › Remplissez un constat amiable d'accident automobile.
- › Contactez sans attendre l'assistance si vous bénéficiez de cette garantie au **01 41 85 95 79** (appel non surtaxé - coût selon opérateur).

Il vous appartient dans tous les cas :

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

4.1.5. En cas de bris de glace

En cas de bris de glace, vous devez déclarer avant toute intervention votre sinistre au numéro cristal indiqué à l'article ci-dessus 4.1.1. Vous pouvez également contacter l'un de nos partenaires privilégiés pour effectuer notamment la réparation ou le remplacement de votre pare-brise :

- › France Pare Brise : au 0 800 400 200,
- › Mondial Pare Brise : au 0 805 161 718,
- › Glasséo : au 0 800 442 044.

4.2. L'évaluation des dommages

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

4.2.1. Dommages au véhicule assuré

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

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 3.13.

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.

4.2.2. Dommages aux accessoires et au contenu privé

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

	Taux de vétusté par an ⁽¹⁾	Vétusté maximum ⁽¹⁾
Accessoires		
Accessoires de son, vidéo et navigation : 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 %
Contenu privé		
Effets vestimentaires	< 1 an = 25 % ≥ 1 an = 50 %	80 %
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, antivols...),
- une dépréciation usuelle identique à celle du véhicule assuré sera appliquée.

4.2.3. Dommages corporels du conducteur

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

4.2.4. Désaccords et litiges

La procédure qui suit s'impose à vous pour les dommages matériels au véhicule assuré. Elle s'impose au conducteur lors d'un sinistre pour les dommages corporels dans le cadre de la garantie décrite à l'article 3.11.

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 judiciaire dans le ressort duquel le sinistre est survenu. Cette nomination est faite sur simple requête de votre ou notre part et au plus tôt quinze jours après en avoir informé l'autre partie au moyen d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. Vous prenez en charge les honoraires de l'expert que vous avez nommé, les honoraires du troisième expert étant partagés par moitié entre vous et nous.

4.3. 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 d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), ou à défaut aux héritiers.

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

Dans le cas d'un véhicule acquis par l'intermédiaire d'une société de leasing, s'il est déclaré volé ou économiquement irréparable par notre expert à la suite d'un sinistre garanti, nous versons l'indemnité hors TVA 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'arrêt.

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

4.4. Déchéance de garantie

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.

4.5. 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.

4.6. 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.

5. 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.

6. Vie du contrat

6.1. 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 6.4.

6.2. Vos déclarations

6.2.1. 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.

6.2.2. Vos déclarations en cours de contrat

6.2.2.1. Changement de situation

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

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

• Prévenez-nous dans tous les cas suivants :

- › changement d'usage, de profession,
- › changement de véhicule,
- › changement, ajout ou retrait d'un conducteur,
- › transfert de propriété du véhicule (vente, donation, succession),
- › changement de domicile,
- › toute modification ou transformation du véhicule,
- › 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 rembourser la portion de cotisation de la période non courue,
- › soit vous proposer un nouveau montant de la cotisation. Si vous ne donnez pas suite à notre proposition ou si vous la refusez, nous pouvons résilier le contrat à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant cette proposition.

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.

En cas de fausse déclaration ou d'omission en cours de contrat, les mêmes sanctions que celles prévues en cas de fausse déclaration à la souscription vous sont applicables.

6.2.3. 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.

6.3. Vos cotisations

6.3.1. 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 toutefois être accordé selon votre choix : par semestre, par trimestre ou mensuellement.

6.3.2. 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 6.4.

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.**

6.3.3. Procédure en cas de non-paiement (article L. 113-3 du Code des assurances)

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

- › l'intégralité de la cotisation annuelle devient exigible, nonobstant l'existence d'un fractionnement du paiement de ladite cotisation,
- › des frais de recouvrement sont exigibles,
- › en cas de non-paiement dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure, les garanties de votre contrat sont suspendues. 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.

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

6.4. Résiliation du contrat

6.4.1. Cas de résiliations

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

Qui peut résilier le contrat ?	Dans quelle 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
	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
	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
	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
	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
	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 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
	En cas de changement : <ul style="list-style-type: none"> › de domicile, › de situation ou régime matrimonial, › de profession ou si vous cessez toute activité professionnelle	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
	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
	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.	L. 121-10 du Code des assurances

Qui peut résilier le contrat ?	Dans quelle situations peut-il être résilié ?	Quand et comment peut-il être résilié ?	Fondement juridique
Nous	Aggravation du risque	L'assureur peut résilier ou proposer un nouveau montant de prime si les circonstances nouvelles aggravent le risque (cf. article "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
	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
	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 "Procédure en cas de non-paiement").	Article L. 113-3 du Code des assurances
	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
	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
	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
	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

6.4.2. 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.

6.4.3. 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).

6.4.4. Fichier professionnel 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).

6.5. 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 fausse 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.

6.6. Preuve - dématérialisation des documents

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.

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

Lorsque votre identité a été vérifiée :

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

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

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

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

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

7. Vos droits

7.1. Droit de renonciation

7.1.1. 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.

7.1.2. 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.

7.1.3. 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”.

7.2. 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.

7.3. Réclamations

Suravenir Assurances et LSA 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 : indemnisation@suravenir-assurances.fr
- › par courrier : Suravenir Assurances - Service Indemnisations - 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 8.

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

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
- › 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.

7.4. Protection des données personnelles

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.

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 concernant la souscription et/ou la gestion de vos contrats d'assurance, vous pouvez écrire à LSA Courtage - Service Conformité - 18 rue des deux gares - 92500 Rueil-Malmaison ou par mail à cil@lsa-courtage.

Concernant les autres finalités, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : cil@suravenir-assurances.fr ou un courrier à Suravenir Assurances - Service traitant les demandes Informatique et Libertés - 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.

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

7.5. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

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

8. Convention d'assistance

CONVENTION D'ASSISTANCE
Tél. 01 41 85 95 79
Une assistance à vos côtés 7j/7 et 24h/24
ASSISTANCE BUDGET AUTO ET ÉLITE AUTO
Option 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 (ci-après désigné "le contrat d'assurance"). Elle cesse de ce fait si le contrat d'assurance est résilié (voir article 6.4. des Conditions Générales du contrat d'assurance) ou en cas de renonciation du souscripteur exercée dans les conditions décrites à l'article 7.1. des dites Conditions Générales.

Cette convention détermine les prestations qui seront garanties 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 Paris sous le numéro 451 366 405, sise 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris.

Dans la présente convention, Europ Assistance est remplacé 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".

8.1. 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 toute collision, choc contre un tiers ou un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route ou explosion, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule assuré sur le lieu de l'accident et de nécessiter 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 d'un Pacte Civil de Solidarité (Pacs) 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 non bénéficiaires, 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 toute lésion corporelle médicalement constatée 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 (clé antivol obligatoire en présence d'écrous antivol).

DOMICILE : désigne la résidence principale et habituelle du bénéficiaire en France métropolitaine (hors Corse).

ERREUR DE 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 toute 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, panne d'énergie, 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 (sur présentation du dépôt de plainte), ayant pour effet l'immobilisation du véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage ou remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

MALADIE : désigne un 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, concubin, partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (Pacs), père, mère, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants.

NOUS : désigne Europ Assistance.

PANNE : désigne toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du véhicule assuré ayant pour effet son immobilisation et nécessitant un dépannage ou remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations, y compris les défaillances rendant impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notamment aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

PANNE DE CARBURANT : désigne toute absence de carburant (y compris le gel du gazole) entraînant l'immobilisation du véhicule et nécessitant 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 maintien accidentel 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 : 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, en cas de dépassement de la vitesse maximale autorisée.

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

TENTATIVE DE VOL : désigne toute tentative de soustraction frauduleuse du véhicule ou acte de vandalisme provoquant son immobilisation et nécessitant un dépannage ou remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

VÉHICULE : désigne un véhicule de moins de 3,5 tonnes immatriculé en France métropolitaine, mentionné sur les Conditions Particulières. Par extension, l'attelage (caravane, van, remorque) immatriculé ou non, garanti au titre de la Responsabilité civile auprès de Suravenir Assurances bénéficie des prestations "dépannage/remorquage" et "récupération du véhicule", uniquement lorsqu'il est tracté par le véhicule garanti.

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.

8.2. Conditions d'intervention

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

Pour nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel. Nous vous demanderons vos noms, prénoms, 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 95 79 sans attendre afin d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- › vous conformer aux solutions préconisées,
- › fournir tous les justificatifs et originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

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

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que, 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.

8.3. Étendue territoriale

8.3.1. Couverture territoriale

• Prestations d'assistance aux personnes décrites aux articles 8.4.1. à 8.4.4. ci-après

Assistance Élite : tous les bénéficiaires sont couverts dès lors qu'ils voyagent ou non à bord du véhicule assuré, ensemble ou séparément, quel que soit le mode de transport utilisé :

- › en France, à l'occasion de tout déplacement,
- › dans le monde entier, sauf exclusion précisées à l'article 8.7. et à l'exclusion de la France pour les prestations décrites aux articles 8.4.1.8. "Remboursement complémentaire de frais médicaux", 8.4.1.9. "Avance sur frais d'hospitalisation" et 8.4.1.10. "Acheminement de médicaments".

Elles sont accordées pour une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs à l'étranger par déplacement.

Assistance Budget : tous les bénéficiaires sont couverts dès lors qu'ils voyagent à bord du véhicule assuré :

- › en France : à l'occasion de tout déplacement,
- › 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 par déplacement.

• Prestations d'assistance au véhicule assuré décrites aux articles 8.5.1. à 8.5.14. 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.

8.3.2. Exclusions territoriales

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

8.3.3. Sanctions internationales

Europ Assistance ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation 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, et/ou la France et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni et/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/who-we-are-international-regulatory-information/> (en français).

À ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations d'assistance ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie (Myanmar), Corée du Nord, Iran, les Républiques Populaires de Donetsk, Louhansk, Kherson et Zaporijjia, Russie, Syrie, territoire de Crimée et Venezuela. Cette liste est applicable à la date d'édition du présent document. La liste mise à jour des pays et territoires sous sanction figure à l'adresse suivante : <https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus>.

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée par la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. Les ressortissants américains incluent toute personne, où qu'elle se trouve, étant un citoyen américain ou résidant habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

8.4. Prestations d'assistance aux personnes bénéficiaires

Assistance Budget : en cas de blessure ou décès consécutif à un accident de la circulation à bord du véhicule assuré.

Assistance Élite : en cas de maladie, blessure ou décès.

8.4.1. En cas de blessure ou maladie

8.4.1.1. 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^{ère} classe (couchette ou place assise), avion de ligne classe économique ou avion 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.

8.4.1.2. Frais de secours sur piste de ski (assistance Élite exclusivement)

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 à concurrence de 800 € TTC, ainsi que les frais de secours 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.

8.4.1.3. Retour des accompagnants bénéficiaires

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre service médical dans les conditions définies à l'article 8.4.1.1., nous organisons et prenons en charge le transport des bénéficiaires qui se déplaçaient avec vous, afin si possible de vous accompagner lors de votre retour par train 1^{ère} classe ou avion de ligne classe économique, ainsi que le cas échéant, les frais de taxi au départ pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou l'aéroport, et à l'arrivée de la gare ou l'aéroport jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou du domicile du bénéficiaire.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "Présence hospitalisation".

8.4.1.4. 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^{ère} classe ou avion de ligne classe économique d'une personne choisie par le bénéficiaire et résidant en France métropolitaine afin de se rendre à votre chevet. Ses frais d'hébergement à l'hôtel (chambre + petit-déjeuner) sont pris en charge à concurrence de 50 € TTC en assistance Budget et 60 € TTC en assistance Élite dans la limite de 10 nuits.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "Retour des accompagnants".

8.4.1.5. Prolongation de séjour

À la suite d'une blessure ou maladie survenue lors d'un déplacement, consécutivement à une hospitalisation et sur présentation de justificatif médical, vous devez, en accord avec nos médecins, prolonger votre séjour à l'hôtel, nous prenons en charge vos frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) ainsi que ceux d'un accompagnant bénéficiaire à concurrence de 50 € TTC en assistance Budget et 60 € TTC en assistance Élite par nuit par personne, dans la limite de 10 nuits.

8.4.1.6. Accompagnement des enfants

Lors d'un déplacement, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 16 ans qui vous accompagnent, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour par train 1^{ère} classe ou avion 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.

8.4.1.7. 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^{ère} 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 de bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers) restent à votre charge.

8.4.1.8. Remboursement complémentaire de frais médicaux (hors France)

Sont exclus de la prestation d'assistance "Remboursement complémentaire des frais médicaux (hors France)" les remboursements des frais médicaux engagés en France.

Pour bénéficier de ces remboursements, vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout organisme de prévoyance, effectuer, au retour en France 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 à l'étranger, 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 d'assurance maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, à la suite d'une blessure ou d'une maladie, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

• Montant et modalités de prise en charge

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **jusqu'à concurrence de 4 000 € TTC maximum par bénéficiaire et par an.**

Une franchise de 20 € TTC est appliquée dans tous les cas par bénéficiaire et par évènement.

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

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

À défaut, nous ne pourrions pas 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 de 4 000 € TTC maximum** par bénéficiaire et par an, 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.

• 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 à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger :

- › 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,
- › frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé(e) 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,
- › frais relatifs aux soins dentaires urgents jusqu'à concurrence de 80 € TTC.

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

Sont exclues de la prestation d'assistance "Avance sur frais d'hospitalisation (à l'exclusion de la France)" les avances des frais d'hospitalisation engagés en France.

À la suite d'une blessure ou d'une maladie pendant votre déplacement à l'étranger, tant que vous vous trouvez hospitalisé(e) nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation jusqu'à concurrence 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 dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si vous décidez de rester sur place.

Vous vous engagez à effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes d'assurance concernés et effectuer le remboursement de l'avance à Europ Assistance.

Pour rappel, les frais non pris en charge par votre régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout organisme de prévoyance feront l'objet d'une prise en charge dans les conditions et modalités prévues à la prestation "Remboursement complémentaire des frais médicaux (hors France)".

8.4.1.10. 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 des médecins d'Europ Assistance, un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous les prescrire (les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge). S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons, à partir de France métropolitaine uniquement, l'envoi de médicaments prescrits 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 qu'Europ Assistance utilise. 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. 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, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France. 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.

8.4.1.11. 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 choisi par vous le message que vous nous aurez 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 à soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

8.4.2. En cas de décès

8.4.2.1. Transport de corps, frais de cercueil et retour des accompagnants bénéficiaires en cas de décès d'un 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, ainsi que 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 à concurrence de 750 € TTC (les autres frais : convois locaux, cérémonie, inhumation, ne sont pas pris en charge).

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour par train 1^{ère} classe ou avion de ligne classe économique ainsi qu'éventuellement les frais de taxi, au départ et à l'arrivée des autres bénéficiaires qui voyageaient avec le défunt afin qu'ils puissent assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour en France ne peuvent être utilisés.

8.4.2.2. Reconnaissance de corps et formalité décès

Si le bénéficiaire décède alors qu'il voyageait seul, 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^{ère} classe ou avion de ligne classe économique de cette personne depuis la France métropolitaine jusqu'au lieu du décès et son hébergement à l'hôtel (chambre + petit-déjeuner) à concurrence de 50 € TTC en assistance Budget et 60 € TTC en assistance Élite, par nuit, dans la limite de 10 nuits.

8.4.2.3. Accompagnement des enfants

Un bénéficiaire décède lors d'un déplacement et personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 16 ans qui l'accompagnent, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour par train 1^{ère} 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 hôtesses, 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.

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

Alors que vous êtes en déplacement, vous apprenez le décès survenu en France métropolitaine d'un membre de votre famille. Afin que vous puissiez assister aux obsèques, 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^{ère} classe ou avion classe économique jusqu'en France métropolitaine, ainsi que le cas échéant les frais de taxi au départ pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou l'aéroport, et à l'arrivée de la gare ou aéroport au domicile. 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.

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

Les prestations sont identiques à celles définies au point 8.4.1.7.

8.4.3. Retour anticipé suite à 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 de vous rendre à son chevet, nous organisons et prenons en charge soit votre voyage aller-retour, soit votre voyage aller simple et celui des bénéficiaires se déplaçant avec vous, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique jusqu'en France métropolitaine, ainsi que le cas échéant les frais de taxi au départ pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou l'aéroport, et à l'arrivée de la gare ou aéroport au domicile. 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.

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

8.4.4.1. Avance de fonds

À la suite d'une perte ou d'un vol de vos moyens de paiement (carte de crédit, chéquier) 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 des fonds d'un montant maximum de 1 600 € TTC afin que vous puissiez 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.

8.4.4.2. Poursuite du voyage ou retour au domicile

À la suite d'une perte ou d'un vol de vos moyens de paiement (carte de crédit, chéquier) 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).

8.5. 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 km 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, 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.

8.5.1. Dépannage/remorquage

Votre véhicule est immobilisé à la suite d'une 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 le garage agréé par Suravenir Assurances ou vers le point de charge le plus proche. 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 à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre), à concurrence de :

Assistance Budget (Intervention au-delà de 50 km autour du domicile en cas de panne)	Assistance Élite
À concurrence de 100 € TTC (190 € TTC sur réseau autoroutier ou voie express)	À concurrence de 155 € TTC (250 € TTC sur réseau autoroutier ou voie express)
Ces montants sont portés à 250 € TTC en cas d'intervention en semaine de 18h à 8h, 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 à concurrence des montants maximum indiqués dans le tableau ci-avant.

Sans préjudice des dispositions de l'article 8.7. "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 maximum indiqués dans le tableau ci-avant, 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.

8.5.2. Envoi de pièces détachées ou du double des clés

Si votre véhicule a été remorqué dans les conditions du paragraphe "Dépannage/remorquage" et est immobilisé lors d'un déplacement à la suite d'une panne, erreur de carburant, accident, incendie, perte / casse / vol / défaillance des clés ou de la carte de démarrage, vol ou tentative de vol, nous organisons la recherche et l'envoi des pièces non disponibles sur place nécessaires à la 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.

8.5.3. Transport liaison

Si votre véhicule a fait l'objet d'un vol ou est immobilisé pour une (des) réparation(s) à la suite d'une 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, le garage, l'hôtel ou l'agence où vous pourrez prendre votre véhicule de location ou de remplacement.

8.5.4. Véhicule de remplacement en France métropolitaine

Si le véhicule a fait l'objet d'un vol ou a été remorqué dans les conditions du paragraphe "Dépannage/Remorquage" et est immobilisé dans un garage pour une durée de plus de 24h à la suite d'une panne, erreur de carburant (assistance Élite uniquement), accident, incendie, tentative de vol, ou suite à un vol déclaré auprès des autorités concernées, nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'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 :

OPTION : Prestations véhicule de remplacement (En France métropolitaine uniquement)		
PRESTATIONS (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	
	ASSISTANCE BUDGET Au-delà de 50 km autour du domicile en cas de panne, sans franchise pour les autres faits générateurs	ASSISTANCE ÉLITE Sans franchise kilométrique
Catégorie du véhicule de remplacement (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
Durée du prêt selon le fait générateur à l'origine de l'immobilisation du véhicule assuré	Panne = 3 jours consécutifs maxi	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 et 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 (les frais d'abandon dans une autre agence de location restent à votre charge).

Le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre attelage, coffre de toit, frigorifique...) ou équipé (climatisation, toit ouvrant, équipement neige..., siège bébé) ou tenant compte de critères spécifiques (cabriolet, 4x4, utilitaire...). La mise à disposition du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire. 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 de péage restent à votre charge, ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur.

Cette prestation est cumulable avec les prestations "Attente réparations" ou "Poursuite du voyage ou retour à au domicile", dans la mesure où le véhicule de location recherché n'est pas disponible au moment de la demande.

8.5.5. Attente réparations

En cours de trajet, si votre véhicule a été remorqué dans les conditions du paragraphe "Dépannage/remorquage" et est immobilisé pour des réparations ≤ 2 jours (France métropolitaine) ou ≤ 3 jours (étranger) à la suite d'une 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) à concurrence de 50 € TTC/nuit en assistance Budget ou 60 € TTC/nuit en assistance Élite, par passager bénéficiaire, 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^{ère} classe ou avion classe économique) à concurrence de 200 € TTC maximum pour l'ensemble des passagers bénéficiaires vers une destination de leur choix.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "Poursuite du voyage ou retour à domicile".

Elle est cumulable avec la prestation "Véhicule de remplacement" dans la mesure où le véhicule de location recherché n'est pas disponible au moment de la demande.

8.5.6. Poursuite du voyage ou retour au domicile

En cours de trajet, si votre véhicule a été remorqué dans les conditions du paragraphe "Dépannage/remorquage" et est immobilisé pour des réparations > 2 jours (France métropolitaine) ou > 3 jours (étranger) à la suite d'une 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 les réparations sur place, à concurrence de 50 € TTC/nuit en assistance Budget ou 60 € TTC/nuit en assistance Élite, par passager bénéficiaire, dans la limite de 5 nuits maximum,
- > soit un billet de train 1^{ère} classe ou avion classe économique par passager bénéficiaire,
- > soit les frais de taxi jusqu'à concurrence de 50 € TTC maximum pour l'ensemble des passagers bénéficiaires pour l'assistance Budget ou 50 € TTC maximum par passagers bénéficiaires se trouvant dans le véhicule au moment de l'événement pour l'assistance Élite,
- > soit une voiture de location de catégorie économique 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 8.5.4.).

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "Attente réparations".

Elle est cumulable avec la prestation "Véhicule de remplacement" dans la mesure où le véhicule de location recherché n'est pas disponible au moment de la demande.

8.5.7. Récupération du véhicule réparé

Si votre véhicule a été remorqué dans les conditions du paragraphe de l'article "Dépannage/Remorquage" et a été immobilisé à la suite d'une 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 d'une personne de votre choix résidant en France métropolitaine un billet de train 1^{ère} 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)".

8.5.8. Rapatriement du véhicule (à l'étranger uniquement)

Durant votre voyage, si votre véhicule a été remorqué dans les conditions du paragraphe "Dépannage/Remorquage" et est immobilisé à la suite d'une panne, accident, incendie, tentative de vol ou vol de véhicule à l'étranger déclaré aux autorités concernées, et si l'immobilisation prévue par le garagiste excède 72h, nous organisons et prenons en charge le rapatriement du véhicule depuis le garage où il est immobilisé vers le garage de votre choix proche de votre domicile en France métropolitaine, jusqu'à concurrence de 5 000 € TTC, dans la limite de la valeur argus du véhicule avant l'événement. En cas d'impossibilité de déposer le véhicule dans le garage désigné, nous choisissons un garage parmi les plus proches de votre domicile. Dans les 24h suivant la demande de transport, vous 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 responsable du vol ou de la détérioration des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le véhicule lors du transport. Le transport et l'acheminement 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 tenu responsable 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".

8.5.9. 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 à concurrence de 200 € TTC à partir de la réception des documents nécessaires au transport définis à l'article 8.5.8. jusqu'à la date d'enlèvement par le transporteur.

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

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

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "Récupération du véhicule".

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

8.5.11.1. En cas de poursuites judiciaires

À l'étranger, lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation, à l'exclusion de toute autre cause, nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à un maximum de 6 100 € TTC et l'avance des honoraires d'avocat jusqu'à un maximum de 800 € TTC sous réserve de la communication préalable d'un acte d'accusation et/ou tout document émanant des autorités judiciaires locales permettant d'attester l'existence de poursuites judiciaires à votre encontre. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours à réception de la facture qui vous sera adressée ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités, si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

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

8.5.11.2. Soutien psychologique

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

8.5.11.3. Aide-ménagère

À la suite d'un accident de la circulation, vous êtes hospitalisé pour plus de 3 jours, 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 l'aide-ménagère jusqu'à concurrence de 20h de travail réparties pendant votre immobilisation ou durant le mois qui suit la date de début de celle-ci (minimum de 2h à la fois).

À défaut de la présentation des justificatifs (bulletin d'hospitalisation ou certificat médical précisant votre immobilisation, nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité de la prestation.

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

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.

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

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 à concurrence de 250 € TTC, ainsi que les frais de réfection des clés ou carte de démarrage et/ou des papiers du véhicule 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.

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

8.5.14.1. 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 8h 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 tenu pour responsable 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.

8.5.14.2. Informations auto

Sur simple appel téléphonique, de 8h à 19h30, sauf dimanches et jours fériés, nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire et exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants.

• Informations juridiques :

- › apprentissage de la conduite,
- › la législation routière (les contraventions, les procès-verbaux, constat amiable...),
- › le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- › les modalités juridiques d'achat et de vente en Europe,
- › la fiscalité, le passage aux mines,
- › les relations avec les constructeurs (validité du bon de commande, les garanties légales des vices cachés, les délais de livraison, la garantie constructeur, les responsabilités constructeur...),
- › les différents modes de financement,
- › les relations avec l'assurance (obligations réciproques, résiliations).

• Informations pratiques :

- › les itinéraires routiers,
- › le calcul du tarif autoroutier de l'itinéraire,
- › les informations météo,
- › le trafic routier,
- › les stations-services ouvertes la nuit,
- › les réseaux de mandataires et les offres d'achat selon les modèles,
- › les manifestations et les salons automobiles,
- › les ventes aux enchères, le calendrier des ventes aux enchères en France et les ventes des véhicules de domaines.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques.

Selon les cas, nous pourrions vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre.

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduits pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse.

Nous serons alors amenés à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires. Nous ne pouvons être tenu pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par vous des informations communiquées.

8.5.14.3. Diagnostic de panne

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

- › vous apporter une information utile,
- › 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 ci-avant. Le coût des réparations effectuées par le garage reste à votre charge.

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

8.5.14.4. Suspension administrative du permis de conduire (France métropolitaine)

Consécutivement à une infraction au Code de la route, le bénéficiaire est contraint par ordre de la Préfecture de remettre immédiatement son permis de conduire sur le lieu de l'infraction et ne peut de ce fait poursuivre son déplacement. Si aucun autre passager n'est en mesure de conduire le véhicule, le bénéficiaire peut nous appeler pour effectuer le remorquage du véhicule (les conditions sont identiques au paragraphe 8.5.1.).

Dans les 24h, le bénéficiaire doit s'organiser pour récupérer son véhicule. Au-delà, les frais de gardiennage restent à la charge du bénéficiaire.

Afin d'aider le bénéficiaire à rapatrier son véhicule vers son 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 au domicile du bénéficiaire par l'itinéraire le plus direct dans les conditions définies à l'article 8.4.1.7.

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 4h de conduite, doit, en l'état actuel de la législation, observer un arrêt de trente minutes, le temps global de conduite journalière ne devant pas dépasser 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.

8.6. Les exclusions

8.6.1. Exclusions générales

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- › à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle sauf pour la prestation 8.5.1. "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,
- › aux conséquences des incidents 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,
- › aux sinistres survenus 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 les présentes dispositions générales,
- › 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,
- › les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter le(s) bénéficiaire(s) avant ou pendant son (leur) déplacement,
- › les déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de domicile du bénéficiaire à la date de départ.

8.6.2. 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 générales figurant à l'article 8.6.1., 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.

8.6.3. Exclusions spécifiques à l'assistance au véhicule

Les interventions seront effectuées sous réserve des disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement ou de location de véhicule. Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin ou en accord avec nous, ne donneront pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur 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 générales figurant au chapitre 8.6.1., sont exclus :

- › les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien, ainsi que leurs conséquences,
- › les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (exemple : batterie défectueuse) 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 dont caravane et remorque,
- › les biens ou animaux transportés dans la remorque ne bénéficient pas des prestations liées au véhicule tracteur après leur retour au garage, en conséquence Nous ne pouvons être tenus responsables des biens ou animaux transportés.

Outre les exclusions générales 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 découlant d'un délit de grand excès de vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel ne serait établi qu'en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé,
- › 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 cm³, les camping-cars et les corbillards sont exclus.

8.7. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

Nous ne pouvons nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence. De même, nous ne pouvons être tenu pour responsable des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

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

8.8. 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.

8.9. Cadre juridique

8.9.1. Paiement des cotisations

Le montant annuel de la cotisation est indiqué au souscripteur sur les Conditions Particulières. Il est perçu par Suravenir Assurances en même temps que la cotisation d'assurance, dans les conditions décrites aux Conditions Générales du contrat d'assurance (article 6.3.). 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.

8.9.2. 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.

8.9.3. Prescription

• Conformément à 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.

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

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré."

• 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité."

• 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."

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies 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), reproduits ci-après :

Article 2240 du Code civil : "La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription".

Article 2241 du Code civil : “La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil : “L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance”.

Article 2243 du Code civil : “L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.”

Article 2244 du Code civil : “Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.”

Article 2245 du Code civil : “L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246 du Code civil : “L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution”.

8.9.4. Fausse déclaration

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).

8.9.5. 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.

8.9.6. 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.

8.9.7. Réclamations-litiges

En cas de mécontentement du bénéficiaire dans la gestion de son sinistre, ce dernier est invité à adresser sa réclamation par écrit ou courriel à l'adresse suivante :

Europ Assistance
Service Réclamations Clients
23 avenue des Fruitières - CS 20021
93212 Saint-Denis cedex
service.qualite@europ-assistance.fr

Une réponse lui sera fournie dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 2 mois suivant la date d'envoi de la première manifestation écrite de son mécontentement. Si le délai de traitement doit excéder le délai de dix jours ouvrables, une lettre d'attente lui sera adressée dans ce délai.

En tout état de cause, le bénéficiaire peut saisir le médiateur par courrier ou courriel à l'adresse indiquée ci-dessous, dans un délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, qu'il y ait été répondu ou non :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris cedex 9
<http://www.mediation-assurance.org/>

Le bénéficiaire reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

8.9.8. Autorité de contrôle

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

8.9.9. Protection des données personnelles

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social 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 contre le financement du terrorisme, 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 de l'assureur, ainsi qu'aux prestataires missionnés pour l'exécution de services d'assistance à votre profit (selon les cas, dépanneurs, ambulanciers, compagnies aériennes, taxis...).

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.

En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, Europ Assistance peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du bénéficiaire sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (2 mois pour les enregistrements téléphoniques) augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription (10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements).

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 transfrontaliers 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 d'Europ Assistance 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.

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,
- › le cas échéant, données de santé, y compris le numéro de Sécurité sociale (NIR), et sur consentement de la personne concernée.

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
- > soit par voie postale : Europ Assistance - À l'attention du Délégué à la protection des données - 23 avenue des Fruitières - 93212 Saint-Denis cedex.

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

8.9.10. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Europ Assistance vous informe, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle préexistante, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par internet : www.bloctel.gouv.fr.

L'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, n'interdit pas à Europ Assistance de vous contacter, directement, ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, concernant le contrat d'assurance souscrit.

8.10. Tableaux récapitulatifs des prestations d'assistance

Tél. 01 41 85 95 79 (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 BUDGET (Pays mentionnés sur la carte verte)	ASSISTANCE ÉLITE (Monde entier)
Transport / rapatriement	Frais réels (VSL, ambulance, billet train 1 ^{ère} classe, avion ligne classe économique ou sanitaire)	
Retour des accompagnants	Billet train 1 ^{ère} classe ou avion ligne classe économique	
Frais de secours sur piste balisée	Non	À concurrence de 800 € TTC maximum
Présence hospitalisation	Billet A/R train 1 ^{ère} classe ou avion ligne classe économique	
	Frais d'hébergement (chambre + petit déjeuner) à concurrence de 50 € TTC / nuit 10 nuits maximum	Frais d'hébergement (chambre + petit déjeuner) à concurrence de 60 € TTC / nuit 10 nuits maximum
Prolongation de séjour	À concurrence de 50 € TTC / nuit 10 nuits maximum	À concurrence de 60 € TTC / nuit 10 nuits maximum
Accompagnement des enfants < 16 ans	Billet A/R accompagnant train 1 ^{ère} classe ou avion ligne classe économique Billet retour enfant(s) train 1 ^{ère} classe ou avion ligne classe économique	
Chauffeur de remplacement ⁽¹⁾	Salaire + frais de voyage d'un chauffeur de remplacement	
Remboursement complémentaire des frais médicaux ⁽²⁾	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 ⁽²⁾	À concurrence de 4 000 € TTC	
Envoi de médicaments ⁽²⁾	Frais d'expédition hors frais de douane et coût des médicaments	
Transmission de messages	Transmission de message urgent à la famille ou l'employeur	

(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 AUX PERSONNES
(par bénéficiaire) en cas de décès

PRESTATIONS	ASSISTANCE BUDGET (Pays mentionnés sur la carte verte)	ASSISTANCE ÉLITE (Monde entier)
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 A/R accompagnant train 1 ^{ère} classe ou avion ligne classe économique Billet retour enfant(s) train 1 ^{ère} classe ou avion ligne classe économique	
Chauffeur de remplacement ⁽¹⁾	Salaire + frais de voyage d'un chauffeur de remplacement	
Retour des accompagnants	Billet retour train 1 ^{ère} classe ou avion de ligne classe économique	
Retour anticipé suite décès ou hospitalisation d'un membre de la famille du bénéficiaire	Soit billet A/R du bénéficiaire train 1 ^{ère} classe ou avion de ligne classe économique Soit billet retour des bénéficiaires train 1 ^{ère} classe ou avion de ligne classe économique	
Venue d'un proche auprès du bénéficiaire décédé voyageant seul	Billet A/R train 1 ^{ère} classe ou avion de ligne classe économique	
	Frais d'hébergement (chambre + petit déjeuner) à concurrence de 50 € TTC / nuit 10 nuits maximum	Frais d'hébergement (chambre + petit déjeuner) à concurrence de 60 € TTC / nuit 10 nuits maximum

(1) Pays mentionnés sur la carte verte uniquement.

**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 (coût du transport à la charge du bénéficiaire)

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 18h à 8h, ainsi que les week-ends et les jours fériés	À concurrence de 155 € TTC Ces montants sont portés à 250 € TTC en cas d'intervention sur autoroute ou route express, ainsi qu'en semaine de 18h à 8h, les week-ends et les jours fériés
Envoi de pièces détachées	Recherche et frais d'envoi des pièces hors frais de douane Avance du coût des pièces avec remboursement dans les 30 jours	
Acheminement / Récupération du double des clés ou carte de démarrage		À concurrence de 1 000 € TTC

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 / 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), à l'exclusion du 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 ^{ère} classe ou avion de ligne classe économique) à concurrence de 200 € TTC maximum pour l'ensemble des passagers bénéficiaires	
Poursuite du voyage ou retour au domicile si immobilisation du véhicule > 2 jours (France métropolitaine) ou > 3 jours (étranger)	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 ^{ère} classe ou avion de ligne classe économique	
	Soit taxi à concurrence de 50 € TTC maximum pour l'ensemble des passagers bénéficiaires	Soit taxi à concurrence de 50 € TTC maximum par passager bénéficiaire
	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 ^{ère} 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 ^{ère} 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 (Franchise de 30 kilomètres autour du domicile)
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)

PRESTATIONS (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	
	ASSISTANCE BUDGET Au-delà de 50 km autour du domicile en cas de panne, sans franchise pour les autres faits générateurs	ASSISTANCE ÉLITE Sans franchise kilométrique
Catégorie du véhicule de remplacement (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
Durée du prêt selon le fait générateur à l'origine de l'immobilisation du véhicule assuré	Panne = 3 jours consécutifs maxi	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

9. 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.

9.1. 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.

9.2. 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.

9.2.1. 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.

9.2.2. 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 inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

9.3. 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 indemniserait. Selon le type de contrat, l'ancien ou le nouvel assureur pourra être valablement saisi. Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

9.3.1. 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.

9.3.2. 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.

9.3.3. 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.

9.3.4. 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.

9.4. En cas de réclamations multiples relatives au même fait dommageable

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

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

Si vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation. Dès lors que cet assureur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même assureur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.

Distributeur : les mentions légales de votre distributeur figurent sur les Conditions Particulières de votre contrat.

Assureur : Suravenir Assurances - entreprise régie par le Code des assurances,
société anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €
ayant son siège social situé à 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.