

**Votre assurance
Automobile**

**Conditions générales
Conventions d'assistance
et panne mécanique**

VOS CONDITIONS GÉNÉRALES

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

Le document d'information présentant le produit d'assurance ou DIP, document disponible à compter d'octobre 2018, conformément à la Directive sur la Distribution des Assurances (UE) 2016/97, vous est remis en phase précontractuelle, afin de vous informer sur les principales garanties et exclusions du produit.

Le contrat auquel vous venez de souscrire est composé :

- des Conditions Générales,
- des Conditions Particulières.

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

- **Les Conditions Particulières**

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

- **Les Conditions Générales**

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

Le contrat que vous venez de souscrire et les garanties qui s'y rapportent sont régis par le Code des assurances. Il produit ses effets à partir des dates et heures indiquées sur vos Conditions Particulières.

Il est valable jusqu'à la date de prochaine échéance indiquée également sur vos Conditions Particulières, sous réserve de la présentation des justificatifs mentionnés aux Conditions Particulières conformes à nos règles de souscription.

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

Les garanties que vous avez choisies s'exercent :

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

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

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

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

Sommaire

1.DEFINITIONS	5
2.LES EVENEMENTS GARANTIS DANS L'ASSURANCE AUTO DU PARTICULIER	7
3.DETAIL DES GARANTIES PROPOSEES	8
3.1. RESPONSABILITE CIVILE	8
3.2. DEFENSE RECOURS	9
3.3. VOL	12
3.4. INCENDIE	12
3.5. BRIS DE GLACE	13
3.6. LES GARANTIES COMPLEMENTAIRES	13
3.7. DOMMAGES TOUS ACCIDENTS	13
3.8. DOMMAGES CORPORELS DU CONDUCTEUR	14
3.9. RENFORT GARANTIES (OPTION)	14
3.10.RENFORT INDEMNISATION (OPTION)	15
3.11.LA GARANTIE « ACCESSOIRES ET CONTENU PRIVE » (OPTION)	16
3.12.LES EXTENSIONS DE GARANTIES	16
3.13.LES FRANCHISES	17
3.14.CE QUE VOTRE CONTRAT NE GARANTIT JAMAIS	18
4.COMMENT FONCTIONNENT VOS GARANTIES ? L'INDEMNISATION EN CAS DE SINISTRE	19
4.1. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?	19
4.2. QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE NON-RESPECT DE VOS OBLIGATIONS ?	19
4.3. L'EVALUATION DES DOMMAGES	19
4.4. LE REGLEMENT DES INDEMNITES	20
4.5. SUBROGATION	20
5.LA VIE DE VOTRE CONTRAT	21
5.1. VOS OBLIGATIONS A LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT	21
5.2. VOS OBLIGATIONS EN COURS DE CONTRAT	21
5.3. VOS OBLIGATIONS A CHAQUE ECHEANCE	22
5.4. CLAUSE DE REDUCTION MAJORATION (« BONUS-MALUS ») ARTICLE A. 121.1 DU CODE DES ASSURANCES	22
5.5. SUSPENSION DE GARANTIE	23
5.6. MODALITES DE RESILIATIONS	24
5.7. FICHIER PROFESSIONNEL DES RESILIATIONS AUTOMOBILE	25
5.8. PRESCRIPTION	25
5.9. DEMARCHAGE A DOMICILE OU VENTE A DISTANCE	25
5.10.AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION	26
5.11.INFORMATIQUE ET LIBERTES	26
5.12.RECLAMATIONS	27

7.CONVENTION D'ASSISTANCE

7.1. DEFINITIONS	29
7.2. CONDITIONS D'INTERVENTION	30
7.3. ÉTENDUE TERRITORIALE	31
7.4. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES BENEFICIAIRES	31
7.5. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AU VEHICULE (PAYS DE LA CARTE VERTE NON BARRES)	34
7.6. LES EXCLUSIONS	39
7.7. LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES	41
7.8. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	41
7.9. CADRE JURIDIQUE	41
7.10.TABLEAUX RECAPITULATIFS DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	44

1. Définitions

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

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

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

ASSUREUR :

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

Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 61, rue Taitbout – 75436 Paris cedex 9.

- **Distributeur** : Ce contrat est commercialisé par le Cabinet LSA Courtage, Société par Actions Simplifiée de courtage en assurances, ayant son siège social 15 avenue Edouard Benin 92500 Rueil Malmaison, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro RCS 702.053.000, et immatriculée au Registre de l'ORIAS sous le numéro 07 001 857 vérifiable sur www.ORIAS.fr

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 61, rue Taitbout – 75436 Paris cedex 9

- **Nom et adresse de la société d'assistance** : Les garanties Assistance sont fournies par Europ Assistance, société anonyme au capital de 35 402 786 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 451 366 405 - entreprise régie par le Code des assurances dont le siège social est sis 1 promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers.

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 l'assurance auto du particulier

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

FORMULES AUTO DU PARTICULIER	Tiers	Tiers étendu	Tous risques
LES GARANTIES			
Responsabilité Civile • Dont attelage ≤ 750 kg	Oui ✓	Oui ✓	Oui ✓
Défense Recours • Défense de l'assuré responsable • Aide juridique à l'assuré non responsable	Oui ✓ ✓	Oui ✓ ✓	Oui ✓ ✓
Dommages Corporels du Conducteur jusqu'à 500 000 € avec seuil d'invalidité > 10%	Oui	Oui	Oui
Vol • Vol total • Tentative de vol (dommages dus à l'effraction uniquement)	Non	Oui ✓ ✓	Oui ✓ ✓
Incendie	Non	Oui	Oui
Bris de glace (pare-brise, glaces latérales, lunette arrière)	Non	Oui	Oui
Garanties complémentaires • Forces de la Nature (Tempête, Grêle, Neige) • Catastrophes Naturelles • Catastrophes Technologiques • Attentats	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	Oui ✓ ✓ ✓
LES OPTIONS			
Renfort Garanties Incluant les garanties ci-dessous : • <u>Bris de glace étendu</u> - Optiques de phares avant y compris antibrouillards, montés en série - Toit ouvrant ou panoramique monté en série • <u>Vol</u> - Vol des éléments intérieurs et extérieurs du véhicule montés en série - Vol isolé des roues • <u>Vandalisme</u>	Non	Option ✓ ✓ ✓ ✓ - -	Option ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Renfort Indemnisation • Valeur Majorée + 20% ⁽²⁾ • Valeur d'Achat 2 ans sinon Valeur Majorée +20% ⁽³⁾	Non Non	Option ⁽¹⁾ Non	Option ⁽¹⁾ Option ⁽¹⁾
Contenu privé et accessoires	Non	Option ⁽¹⁾	Option ⁽¹⁾
Extension Dommages Corporels du Conducteur jusqu'à 1 000 000 € avec seuil d'invalidité > 10%	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
Assistance Elite • 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
Responsabilité Civile Attelage > 750 kg	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. Détail des garanties proposées

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

3.1. Responsabilité Civile

3.1.1. Objet de la garantie

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

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

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

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

- d'accident, incendie ou explosion causé par le véhicule, 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. Les exclusions relatives à la Responsabilité Civile

Attention, cette garantie ne couvre pas les dommages causés :

- au conducteur du véhicule assuré (ils sont couverts par la garantie « Dommages Corporels du Conducteur »),
- à vous-même ou au propriétaire du véhicule quand vous n'êtes pas passager,
- à une personne salariée ou travaillant pour un employeur, à l'occasion d'un accident de travail. Toutefois, n'est pas comprise dans cette exclusion la couverture de la réparation complémentaire, prévue à l'article L. 455-1-1 du Code de la Sécurité sociale, pour les dommages consécutifs à un accident défini à l'article L. 411-1 du même Code, subis par une personne salariée ou travaillant pour un employeur et qui est victime d'un accident dans lequel est impliqué un véhicule terrestre à moteur conduit par cet employeur, un de ses préposés ou une personne appartenant à la même entreprise que la victime, et survenu sur une voie ouverte à la circulation publique,
- aux auteurs, coauteurs ou complices du vol,
- aux immeubles, choses, animaux dont vous ou le conducteur êtes propriétaire ou locataire, ou qui vous sont confiés à n'importe quel titre (les dommages causés à un immeuble dans lequel le véhicule assuré est garé et résultant d'incendie ou explosion sont cependant couverts),
- aux accessoires et au contenu privé du véhicule assuré,
- par un engin terrestre à moteur (engin de chantier, camion grue...) lorsque cet engin est utilisé comme outil.

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

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

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

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

3.1.5. Responsabilité Civile hors circulation

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

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

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

3.2. Défense Recours

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 :

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

• En cas de procédure judiciaire :

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

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

• Règlement des frais et honoraires :

Lorsque l'avocat est choisi par l'assuré, l'assuré fixe avec l'avocat le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires. Nous prenons en charge ces frais et honoraires dans les conditions et limites prévues à l'article 3.2.4. L'assuré fait l'avance des frais et honoraires pris en charge et nous le remboursons sur justificatifs (factures acquittées et décision obtenue) dans la limite des plafonds prévus à l'article 3.2.4.

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

• Conduite de la procédure :

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

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

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

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

- exercer à ses frais cette procédure après nous en avoir informé par écrit. Si l'assuré obtient une décision définitive favorable à ses intérêts, nous rembourserons les frais et honoraires que l'assuré aura 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 d'instance 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 visées à l'article 3.14, nous n'intervenons pas pour :

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

• Nous ne prenons jamais en charge :

- les réclamations inférieures au seuil d'intervention fixé à 150 €,

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

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 ne sont pas pris en charge. Les montants sont indexés annuellement sur l'indice des prix à la consommation de l'ensemble des ménages (base octobre 2016). Le montant global des remboursements est de 15 000 € par litige.

INTERVENTION SELON LA JURIDICTION	PLAFOND DE PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES
Consultation écrite par avocat	171 € TTC
Assistance à expertise ⁽¹⁾ , mesure d'instruction ⁽¹⁾	341 € TTC
Expertise judiciaire (y compris consignation)	5 000 € TTC
Commissions administratives et civiles	441 € TTC
Requête préalable	221 € TTC
Recours gracieux (contentieux administratif)	379 € TTC
Ordonnance de référé	568 € TTC
Appel sur ordonnance	663 € TTC
Juge de l'exécution	568 € TTC
Défense pénale : <ul style="list-style-type: none"> • tribunal de police et proximité • tribunal correctionnel • appel en matière correctionnelle 	379 € TTC 663 € TTC 884 € TTC
Partie civile : <ul style="list-style-type: none"> • médiation • constitution de partie civile • renvoi sur intérêts civils 	379 € TTC 568 € TTC 663 € TTC
Transaction ayant abouti à un protocole d'accord ⁽²⁾	884 € TTC
Tribunal d'instance et proximité	947 € TTC
Tribunal de grande instance	1 200 € TTC
Tribunal administratif	1 200 € TTC
Autres juridictions	884 € TTC
Cour d'appel	1 200 € TTC
Conseil d'État, Cour de cassation : <ul style="list-style-type: none"> • consultation • pourvoi 	1 427 € TTC 2 203 € TTC
Cour d'assises 1 ^{er} jour	1 642 € TTC
Cour d'assises journée supplémentaire	663 € TTC

⁽¹⁾ par intervention sachant que le maximum pris en charge en matière d'assistance à expertise ou mesure d'instruction est de 3 fois le montant soit 1 023 € quel que soit le nombre d'interventions par litige.

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

3.3. Vol

3.3.1. Objet de la garantie

Sont couverts les dommages résultant de la disparition ou de la détérioration du véhicule assuré à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol. Nous garantissons le règlement des dommages jusqu'à la valeur de remplacement du véhicule, l'offre vous étant faite dans un délai 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 forçage de la colonne de direction ou des portières, du contact électrique ou du système antivol, ainsi que l'effraction électronique.

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

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

3.3.2. Modalités de règlement

- Véhicule volé et retrouvé dans le délai de 30 jours suivant la déclaration ou avant que nous vous ayons fait une offre de règlement : vous vous engagez à en reprendre possession et nous vous indemnisons des dommages résultant directement du vol jusqu'à concurrence de la valeur de remplacement du véhicule,
- Véhicule volé et retrouvé après le délai de 30 jours ou après notre offre de règlement : vous avez, dans un délai de 15 jours après 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.

Réduction d'indemnité : pièces justificatives manquantes

À défaut de remise de la clé/carte de démarrage et de ses doubles d'origine à la déclaration de votre sinistre, l'indemnité due au titre du sinistre vol est réduite de moitié.

3.3.3. Les exclusions

Attention, cette garantie ne couvre pas :

- les vols ou tentatives de vol commis :
 - par vos préposés, par votre conjoint, vos ascendants, vos descendants ou autres personnes vivant sous votre toit, ou avec leur complicité,
 - alors que les clés se trouvent sur le contact, dans ou sur le véhicule, à moins que le vol ne soit commis consécutivement à l'effraction d'un lieu privatif fermé à clé, tentative de meurtre ou violences corporelles,
 - sans effraction de serrure, de l'antivol, de détérioration de la colonne de direction ou du système de démarrage, d'effraction électronique,
 - lorsqu'une personne s'empare du véhicule assuré en abusant de votre confiance, ou à la suite d'une escroquerie,
- les dommages résultant de vandalisme,
- le vol du contenu privé et des accessoires (sauf si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières, dans les conditions décrites à l'article 3.11).
- le vol des éléments intérieurs ou extérieurs du véhicule assuré,
- le vol isolé des roues et pneumatiques.

3.4. Incendie

3.4.1. Objet de la garantie

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

3.4.2. Les exclusions

Attention, cette garantie ne couvre pas les dommages causés :

- par accident de fumeur ou excès de chaleur sans 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 3.11).

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.

3.5.2. Les exclusions

Attention, cette garantie 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. Les garanties complémentaires

Ces garanties vous sont acquises dès lors que vous avez souscrit les garanties de « Dommages au véhicule ».

3.6.1. La garantie Forces de la Nature

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

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

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

Cette garantie couvre les dommages directs au véhicule assuré, à concurrence de sa valeur de remplacement, provoqués par l'intensité anormale d'un agent naturel, constatée par arrêté ministériel et publié au Journal Officiel.

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

Cette garantie couvre les dommages directs au véhicule assuré, à concurrence de sa valeur de remplacement, résultant d'une catastrophe technologique conformément à la loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003.

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

Cette garantie intervient pour les dommages causés au véhicule assuré, à concurrence de sa valeur de remplacement, résultant d'incendie ou d'explosion provoqués par attentats.

3.6.5. Exclusion au titre des Garanties complémentaires

Attention, ces garanties ne couvrent pas les dommages au contenu privé et aux accessoires (sauf si l'option a été souscrite et est mentionnée sur vos Conditions Particulières, dans les conditions décrites à l'article 3.11).

3.7. Dommages tous accidents

3.7.1. Objet de la garantie

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

- un choc avec un corps étranger fixe ou mobile,
- une collision avec un ou plusieurs véhicules,
- un versement sans collision préalable.

3.7.2. Les exclusions

Attention, cette garantie 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 3.11),
- un acte de malveillance (vandalisme, c'est-à-dire dégradation volontaire par un tiers).

3.8. Dommages corporels du conducteur

3.8.1. Objet de la garantie

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

Sont considérés comme ayants droit du conducteur : son conjoint / concubin / partenaire 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.

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

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

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

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

3.8.3. Limites de garantie

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

3.8.4. Les exclusions

Attention, la garantie Dommages Corporels du Conducteur ne couvre pas :

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

3.9. Renfort garanties (option)

3.9.1. Objet de la garantie

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

• Vol

Pour les formules « Tiers Étendu » et « Tous Risques » :

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

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

Pour la formule « Tous Risques » uniquement :

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

- les jantes,
- les pneumatiques âgés de 24 mois au plus (application d'un taux de vétusté unique forfaitaire de 50%).

En présence d'écrous antivol, la franchise Vol indiquée sur vos Conditions Particulières ne sera pas appliquée.

• Bris de glace 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).

3.9.2. Les exclusions

Attention, ne sont pas couverts :

• au titre de la garantie « Vol »

- le vol des éléments extérieurs alors que le véhicule n'est pas stationné dans un local privatif fermé à 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).

• 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.

3.10. Renfort indemnisation (option)

3.10.1. Valeur Majorée

Nous garantissons le véhicule assuré en valeur de remplacement à dire d'expert majorée de 20% si celui-ci est déclaré économiquement irréparable à la suite d'un sinistre garanti (à l'exclusion 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.

• Particularité des véhicules mis en circulation depuis moins de 12 mois :

Nous garantissons le véhicule assuré à concurrence de sa valeur à neuf, à la suite d'un sinistre garanti, si celui-ci est déclaré économiquement irréparable pendant les 12 mois suivant sa date de 1^{ère} 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 €.

3.10.2. Valeur d'Achat 2 ans sinon Valeur Majorée

• Valeur d'Achat 2 ans :

Nous garantissons la valeur de remplacement du véhicule assuré à son prix d'achat, options comprises et remises déduites jusqu'à l'échéance principale de votre contrat suivant la 2^{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 3.10.1 :

- 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 3.10.2.

L'indemnisation du véhicule en « Valeur Majorée » n'est pas cumulable avec la « Valeur d'Achat 2 ans ».

3.10.3. 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.

3.11. La garantie « Accessoires et contenu privé » (option)

3.11.1. Objet de la garantie

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

3.11.2. Les exclusions

Restent exclus :

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

3.12. Les extensions de garanties

3.12.1. Véhicule en instance de vente

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

3.12.2. Transfert temporaire de garanties sur véhicule de remplacement

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

Les garanties accordées au véhicule de remplacement sont celles du véhicule remplacé indiquées sur vos Conditions Particulières, à l'exclusion des garanties : « Valeur Majorée », « Valeur d'achat 2 ans », « Assistance » et « Panne Mécanique ». Le véhicule de prêt est assuré dans la limite de sa valeur de remplacement.

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

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

3.13. Les franchises

3.13.1. Les franchises sur les garanties de dommages

• Application de la franchise :

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

GARANTIES	FRANCHISES
Bris de 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, maxi 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, maxi 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.

3.13.2. La franchise « Contenu Privé et Accessoires »

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

3.13.3. La franchise « Prêt de volant »

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

La conduite régulière du véhicule assuré est réservée au souscripteur, son conjoint, concubin, partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), 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 5.1 et 5.2) sur la conduite habituelle du véhicule assuré.

3.14. 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 (sous réserve des dispositions de la garantie « Attentats »),
- lors de la désintégration du noyau atomique,
- lorsque le véhicule est confié à un professionnel de l'automobile,
- aux cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais, soumis par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics,
- par des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes, y compris les sources de rayonnements ionisants, sauf l'approvisionnement du carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur. La garantie reste acquise si vous ne transportez pas plus de 500 kg ou 600 litres d'huiles, d'essences minérales ou de produits similaires.

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

- par 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'emprise d'un état alcoolique (c'est-à-dire au-delà du seuil fixé par le Code de la route) ou de stupéfiants non prescrits médicalement, sauf s'il est prouvé que le sinistre est sans relation avec cet état,
 - a refusé de se soumettre aux vérifications après accident,
- par un délit de fuite caractérisé ou un refus d'obtempérer.

Sont également exclus :

- les 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 3.11).
- le paiement des amendes et cautions, les frais de recouvrement, les condamnations et les frais et dépenses engagés par la partie adverse au titre de la garantie « Défense Recours »,
- les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.

4. Comment fonctionnent vos garanties ? L'indemnisation en cas de sinistre

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

4.1.1. Déclaration de sinistre

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

En cas de sinistre, vous pouvez :

- être accompagné dans la déclaration de ce sinistre ou la rédaction de votre constat amiable grâce à notre service 'AccidentTél' : **appelez le numéro Indigo '3260' et dites 'AccidentTél'** (0,15 € TTC / minute),
- obtenir des informations par téléphone au numéro cristal **09.70.80.94.07**. (Appel non surtaxé – coût selon opérateur).

4.1.2. En cas de vol

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

4.1.3. En cas de catastrophe naturelle

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

4.1.4. En cas d'accident

- Remplissez un constat amiable d'accident automobile,
- Contactez sans attendre l'Assistance 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.

4.2. Que se passe-t-il en cas de non-respect de vos obligations ?

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

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

4.3. L'évaluation des dommages

4.3.1. Dommages au véhicule assuré

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

La valeur de remplacement à dire d'expert tient 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 3.10.

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

4.3.2. Dommages aux accessoires et au contenu privé

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

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

4.3.3. Dommages corporels du conducteur

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

4.3.4. Désaccords et litiges

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

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

4.4. Le règlement des indemnités

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

En cas de décès du souscripteur et en l'absence d'engagement vis-à-vis du réparateur, ce montant est réglé par priorité au conjoint survivant ou partenaire 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 en priorité l'indemnité TVA comprise (si vous ne récupérez pas cette taxe), à la société de location, propriétaire du véhicule assuré.

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

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

4.5. Subrogation

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

5. La vie de votre contrat

5.1. Vos obligations à la souscription du contrat

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

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

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

- **article L 113-8 (fausse déclaration intentionnelle) - La nullité de votre contrat** : votre contrat est considéré comme n'ayant jamais existé (les sinistres éventuellement déclarés restent à votre charge et les cotisations nous restent acquises).
- **article L 113-9 (fausse déclaration non-intentionnelle)** :
 - **avant 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.
 - **après sinistre - la règle proportionnelle** : 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.

Les déclarations faites par les conducteurs désignés au contrat sont soumises aux mêmes dispositions.

Si les risques garantis par le contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, vous devez immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances. Vous devez, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée. En cas de sinistre, vous pouvez demander à être indemnisé par l'assureur de votre choix.

5.2. Vos obligations en cours de contrat

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 de domicile, de profession, de véhicule, d'usage,
- changement, ajout ou retrait de conducteur,
- procès-verbal pour conduite en état d'ivresse, sous l'empire de stupéfiant, ou délit de fuite,
- mesure d'annulation ou de suspension du permis de conduire,
- transformation du véhicule,
- remplacement temporaire du véhicule,
- survenance d'un sinistre pouvant faire intervenir nos garanties.

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

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

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

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

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

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

Les sanctions présentées à la souscription (article 5.1.) sont également applicables en cours de contrat.

5.3. Vos obligations à chaque échéance

5.3.1. Règlement de vos cotisations

Votre cotisation est actualisée chaque année selon les dispositions du Code des assurances (article A. 121-1). Vous devez nous régler les cotisations aux échéances convenues dans les Conditions Particulières de votre contrat. La cotisation est payable à notre siège ou auprès de nos mandataires dans les 10 jours de son échéance, à l'échéance principale ou aux échéances secondaires en cas de paiement fractionné.

Si nous augmentons la prime de référence telle que définie à l'article 5.4 des présentes Conditions Générales, la nouvelle cotisation devient exigible à compter de l'échéance principale. En cas de désaccord, vous pouvez résilier votre contrat dans un délai de 15 jours après avoir eu connaissance de l'augmentation. La résiliation prend effet un mois après votre demande, et vous serez redevable de la fraction de cotisation calculée sur la base de la cotisation précédente, couvrant la période entre la date d'échéance et la date d'effet de la résiliation. Toutefois, les majorations de cotisations résultant des impacts de la clause « Bonus-Malus », de l'évolution des taxes et de la franchise réglementaire des Catastrophes Naturelles ne sont pas considérées comme des augmentations de tarif et ne vous autorisent pas à résilier votre contrat.

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

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

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

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

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

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

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

5.4. Clause de réduction majoration (« Bonus-Malus ») article A. 121-1 du Code des assurances

Art.1. Lors de chaque échéance annuelle du contrat, la prime due par l'assuré est déterminée en multipliant le montant de la prime de référence, telle qu'elle est définie à l'article 2, par un coefficient dit « coefficient de réduction-majoration », fixé conformément aux articles 4 et 5 suivants. Le coefficient d'origine est de 1.

Art.2. La prime de référence est la prime établie par l'assureur pour le risque présentant les mêmes caractéristiques techniques que celles présentées par l'assuré et figurant au tarif communiqué par l'assureur au ministre chargé de l'Économie et des Finances dans les conditions prévues à l'article R. 310-6. Les caractéristiques techniques concernent le véhicule, la zone géographique de circulation ou de garage, l'usage socioprofessionnel ou le kilométrage parcouru, éventuellement la conduite exclusive du véhicule, ainsi que les réductions éventuelles figurant au tarif des entreprises d'assurance.

Cette prime de référence ne comprend pas les majorations éventuellement prévues pour les circonstances aggravantes énumérées à l'article A. 121-1-2 du Code des assurances. En revanche, pour l'application des dispositions de la clause, cette prime de référence comprend la surprime éventuellement prévue pour les conducteurs novices à l'article A. 121-1-1 du Code des assurances ainsi que les réductions éventuelles mentionnées à l'article A. 335-9-3.

Art.3. La prime sur laquelle s'applique le coefficient de réduction-majoration est la prime de référence définie à l'article précédent, pour la garantie des risques de « Responsabilité Civile », de « Dommages au véhicule », de « Vol », d'« Incendie », de « Bris de glace » et de « Catastrophes Naturelles ».

Art.4. Après chaque période annuelle d'assurance sans sinistre, le coefficient applicable est celui utilisé à la précédente échéance réduit de 5%, arrêté à la deuxième décimale et arrondi par défaut ; toutefois, lorsque le contrat garantit un véhicule utilisé pour un usage « Tournées » ou « Tous Déplacements », la réduction est égale à 7%. Le coefficient de réduction-majoration ne peut être inférieur à 0,50. Aucune majoration n'est appliquée pour le premier sinistre survenu après une première période d'au moins trois ans au cours de laquelle le coefficient de réduction-majoration a été égal à 0,50.

Art.5. Un sinistre survenu au cours de la période annuelle d'assurance majore le coefficient de 25%. Un second sinistre majore le coefficient obtenu de 25%, et il en est de même pour chaque sinistre supplémentaire. Le coefficient obtenu est arrêté à la deuxième décimale et arrondi par défaut. Si le véhicule assuré est utilisé pour un usage « Tournées » ou « Tous Déplacements », la majoration est égale à 20% par sinistre. La majoration est, toutefois, réduite de moitié lorsque la responsabilité du conducteur n'est que partiellement engagée notamment lors d'un accident mettant en cause un piéton ou un cycliste. En aucun cas le coefficient de réduction-majoration ne peut être supérieur à 3,50. Après deux années consécutives sans sinistre, le coefficient applicable ne peut être supérieur à 1.

Art.6. Ne sont pas à prendre en considération pour l'application d'une majoration les sinistres devant donner lieu ou non à une indemnisation, lorsque :

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

Art.7. Le sinistre survenu à un véhicule en stationnement par le fait d'un tiers non identifié alors que la responsabilité de l'assuré n'est engagée à aucun titre, ou lorsque le sinistre mettant en jeu uniquement l'une des garanties suivantes : Vol, Incendie, Bris de glace, n'entraîne pas l'application de la majoration prévue à l'article 5 et ne fait pas obstacle à la réduction visée à l'article 4.

Art.8. Lorsqu'il est constaté qu'un sinistre ne correspond pas à la qualification qui lui avait été donnée initialement, la rectification de la prime peut être opérée soit par le moyen d'une quittance complémentaire, soit à l'occasion de l'échéance annuelle suivant cette constatation. Aucune rectification de prime ne sera, toutefois, effectuée si la constatation est faite au-delà d'un délai de deux ans suivant l'échéance annuelle postérieure à ce sinistre.

Art.9. La période annuelle prise en compte pour l'application des dispositions de la présente clause est la période de douze mois consécutifs précédant de deux mois l'échéance annuelle du contrat. Si le contrat est interrompu ou suspendu pour quelque cause que ce soit, le taux de réduction ou de majoration appliqué à l'échéance précédente reste acquis à l'assuré mais aucune réduction nouvelle n'est appliquée, sauf si l'interruption ou la suspension est au plus égale à trois mois. Par exception aux dispositions précédentes, la première période d'assurance prise en compte peut être comprise entre neuf et douze mois.

Art.10. Le coefficient de réduction-majoration acquis au titre du véhicule désigné au contrat est automatiquement transféré en cas de remplacement de ce véhicule ou en cas d'acquisition d'un ou plusieurs véhicules supplémentaires. Toutefois, le transfert de la réduction n'est applicable que si le ou les conducteurs habituels du ou des véhicules désignés aux Conditions Particulières du contrat demeurent les mêmes, sauf en cas de réduction du nombre des conducteurs.

Art.11. Si le contrat concerne un véhicule précédemment garanti par un autre assureur, le coefficient de réduction-majoration applicable à la première prime est calculé en tenant compte des indications qui figurent sur le relevé d'informations mentionné à l'article 12 ci-dessous, et des déclarations complémentaires de l'assuré.

Art.12. L'assureur délivre au souscripteur un relevé d'informations lors de la résiliation du contrat par l'une des parties et dans les quinze jours à compter d'une demande expresse du souscripteur. Ce relevé comporte notamment les indications suivantes :

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

Art.13. Le conducteur qui désire être assuré auprès d'un nouvel assureur s'engage à fournir à celui-ci le relevé d'informations délivré par l'assureur du contrat qui le garantissait précédemment, au souscripteur de ce contrat.

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

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

5.5. 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.

5.6. Modalités de résiliations

Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction.

Il est possible de le résilier dans les cas et selon les modalités suivantes :

Quand le contrat peut-il être résilié ?	Par qui ?	Articles du Code des assurances
<ul style="list-style-type: none"> À tout moment, sans frais ni pénalités, à l'expiration d'un délai d'un an d'assurance (loi Hamon). Votre nouvel assureur doit effectuer pour votre compte les formalités de résiliation et s'assurer de la permanence de la couverture. La résiliation prend effet un mois après réception de la notification. 	Le souscripteur	L. 113-15-2
<ul style="list-style-type: none"> À chaque échéance annuelle moyennant un préavis de 1 mois par lettre recommandée adressée à votre assureur. 	Le souscripteur	L. 113-12
<ul style="list-style-type: none"> Conformément aux dispositions prévues par la loi Châtel dans un délai de 20 jours à compter de la date d'envoi de l'avis d'échéance, par lettre recommandée adressée à votre assureur. 	Le souscripteur	L. 113-15-1
<ul style="list-style-type: none"> Si vous changez : <ul style="list-style-type: none"> - de domicile, - de situation ou régime matrimonial, de profession, ou si vous cessez toute activité professionnelle, et si ce changement affecte la nature du risque garanti. La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement par lettre recommandée avec avis de réception, et prend effet 1 mois après notification. En cas de transfert de propriété du véhicule (vente ou donation). Si le véhicule assuré est volé. 	Le souscripteur ou Nous	L. 113-16 L. 121-11
<ul style="list-style-type: none"> Si nous résilions un de vos contrats après sinistre : dans ce cas, vous pouvez dans le délai d'un mois de la notification de la résiliation de la police sinistrée, résilier les autres contrats d'assurance souscrits auprès de Suravenir Assurances, la résiliation prenant effet 1 mois à dater de la notification à l'assureur. Si nous ne consentons pas à réduire la cotisation suite à diminution du risque. 	Le souscripteur	R. 113-10 L. 113-4
<ul style="list-style-type: none"> À chaque échéance annuelle moyennant un préavis de 2 mois par lettre recommandée à votre dernier domicile connu. 	Nous	L. 113-12-1
<ul style="list-style-type: none"> Pour la garantie « Responsabilité Civile », après un sinistre causé par un conducteur en état d'imprégnation alcoolique ou sous l'emprise de stupéfiants, par une infraction au Code de la route entraînant, par décision judiciaire ou administrative, une annulation ou une suspension de 1 mois au moins du permis de conduire. Pour les autres garanties, lors de la survenance du sinistre. La résiliation prend effet 1 mois à compter de la date d'envoi de la lettre de résiliation.	Nous	A. 211-1.1 A. 211-1.2 R. 113-10
<ul style="list-style-type: none"> En cas d'aggravation du risque, la résiliation prend effet 10 jours après que celle-ci vous ait été notifiée. En cas de déclarations incomplètes ou inexactes du risque, moyennant un préavis de 10 jours. En cas de non-paiement de la cotisation. 	Nous	L. 113-4 et L. 113-12-1 L. 113-9 L. 113-3
<ul style="list-style-type: none"> En cas de décès, l'assurance est transférée de plein droit à l'héritier du véhicule assuré. Cet héritier est alors tenu aux mêmes obligations envers nous, que celles qui étaient les vôtres. La résiliation doit intervenir dans les 3 mois qui suivent le transfert. 	L'héritier ou Nous	L. 121-10
<ul style="list-style-type: none"> En cas de réquisition du bien assuré. Si l'agrément nous est retiré par le Ministère de Tutelle. Si le véhicule est détruit suite à un événement non garanti. En cas de cession du véhicule assuré. Le contrat est suspendu le lendemain à zéro heure puis résilié automatiquement après un délai de 6 mois, s'il n'a pas été remis en vigueur ou résilié. 	De plein droit	L. 160-6 L. 326-12 L. 121-9 L. 121-11

Sort de la cotisation après résiliation de votre contrat :

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

Exception : 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).

Forme de la résiliation :

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

- soit par lettre recommandée avec accusé de réception,
- soit par une déclaration faite contre récépissé,
- soit par acte extrajudiciaire à notre siège social ou celui de notre mandataire.

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

5.7. Fichier professionnel des résiliations automobile

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

5.8. Prescription

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

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

Ainsi, aux termes de l'article L. 114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,

2° en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le

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

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

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

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'expert à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

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

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

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

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

5.9. Démarchage à domicile ou vente à distance

Démarchage à domicile (article L. 112-9 du Code des assurances) : Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à l'assureur pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Toute lettre recommandée adressée à une entité juridique autre sera dépourvue de tout effet.

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

Modalité d'exercice du droit à rétractation : vous devez adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à votre assureur. Vous trouverez ci-dessous un modèle de lettre pour vous permettre d'exercer votre droit à rétractation :

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

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

Toutefois, 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.

5.10. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

L'autorité en charge du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 61 rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09.

5.11. Informatique et libertés

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- d'un droit d'accès,
- d'un droit de rectification,
- d'un droit d'opposition pour motifs légitimes,
- d'un droit de portabilité,
- d'un droit d'effacement,

- d'un droit d'organiser les conditions de conservation et de communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- d'un droit d'effacement et de limitation des informations vous concernant.

Pour exercer vos droits ou saisir le délégué à la protection des données personnelles, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : cil@suravenir-assurances.fr ou un courrier à Suravenir Assurances, Service traitant les demandes Informatique et Libertés, 44931 Nantes cedex 9.

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

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

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

Nous nous engageons :

- A accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai,
- A vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois suivant la date de réception de votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont vous serez tenu informé.

1. Vos interlocuteurs privilégiés

Votre conseiller vous accompagne au quotidien. En cas de questions ou de difficultés relatives à la vie de votre contrat d'assurance, consultez en premier lieu votre contact habituel dont les coordonnées sont indiquées sur le courrier accompagnant votre contrat.

Pour une réclamation relative à la gestion de votre sinistre, votre interlocuteur est le service Indemnités de Suravenir Assurances. Vous pouvez lui faire part de votre réclamation par téléphone, par mail ou par courrier, suivant les coordonnées qui vous ont été communiquées lors de la déclaration de votre sinistre.

Pour toute réclamation relative aux garanties d'assistance, la procédure à suivre est présentée dans la convention d'assistance décrite ci-après.

2. Le Service de traitement des réclamations

Si la réponse ou la solution apportée ne répond pas à vos attentes :

- Pour toute réclamation relative à la souscription et/ou la gestion de votre contrat d'assurance, vous pouvez adresser votre réclamation :
 - soit par courrier : LSA Courtage SAS – Service Réclamations 15 avenue Edouard Belin 92500 Rueil Malmaison
 - soit par mail : reclamations@lsa-courtage.com
- Pour toute réclamation relative à la gestion de votre sinistre, vous pouvez adresser votre réclamation par courrier à l'adresse suivante : Service Relations Clientèle - Suravenir Assurances - 44931 Nantes cedex 9.

3. Le Médiateur

Si toutes les voies de recours dont vous disposez ont été utilisées, et si la réponse apportée par le Service Relations Clientèle de Suravenir Assurances ne vous satisfait toujours pas, vous pouvez saisir le Médiateur indépendant. Après étude de votre dossier, celui-ci rendra un avis en vue du règlement amiable de votre litige. Vous pouvez le contacter:

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

La saisine du médiateur est gratuite et n'est possible que dans la mesure où votre demande n'a pas été soumise à une juridiction.

Vous demeurez libre de saisir la justice à son issue.

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

6. Clauses aux Conditions Particulières

Clauses applicables au contrat si mentionnées aux Conditions Particulières

• **Prêt de volant :** la conduite régulière est réservée au souscripteur, son conjoint, concubin, partenaire 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.

7. 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 ELITE 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 5.6 des Conditions Générales du contrat d'assurance) ou en cas de renonciation du souscripteur exercée dans les conditions décrites à l'article 5.8 des dites Conditions Générales.

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

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

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

7.1. Définitions

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

ACCIDENT : Désigne 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 Elite), et des prestations d'assistance aux personnes (assistance Elite) 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, 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, grand parent, petit enfant.

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.

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, etc.).

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.

7.2. Conditions d'intervention

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

Pour nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel. Nous vous demanderons vos 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 notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail, etc.).

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

7.3. Étendue territoriale

- **Prestations d'assistance aux personnes décrites aux articles 7.4.1 à 7.4.4 ci-après :**

Assistance Elite : 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 7.7 et à l'exclusion de la France pour les prestations décrites aux articles 7.4.1.8 « Remboursement complémentaire de frais médicaux », 7.4.1.9 « Avance sur frais d'hospitalisation » et 7.4.1.10 « 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.

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

- **Prestations d'assistance au véhicule assuré décrites aux articles 7.5.1 à 7.5.14 ci-après :** (sans franchise kilométrique pour l'assistance Elite, 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.

7.4. 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 Elite : en cas de maladie, blessure ou décès.

7.4.1. En cas de blessure ou maladie

7.4.1.1. 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 1ère 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.

7.4.1.2. Frais de secours sur piste de ski (assistance Elite 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.

7.4.1.3. 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 7.4.1.1, 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 ».

7.4.1.4. 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 Elite dans la limite de 10 nuits.

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

7.4.1.5. 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 Elite par nuit par personne, dans la limite de 10 nuits.

7.4.1.6. Accompagnement des enfants

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

7.4.1.7. 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.

7.4.1.8. Remboursement complémentaire de frais médicaux (hors France)

Pour bénéficier de cette prestation, vous devez obligatoirement relever d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout organisme de prévoyance, effectuer au retour dans votre pays de domicile ou sur place toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, et nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après. Avant de partir en déplacement en dehors de la France, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'Assurance Maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

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

Montant et modalités de prise en charge :

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

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour en France métropolitaine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus, les photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées. **À défaut, nous ne pourrions procéder au remboursement.**

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

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

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

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Pour être vous-même remboursé(e), vous devez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement prévues dans la prestation 'Remboursement complémentaire des frais médicaux'. Dès que ces procédures ont abouti, nous prenons en charge le remboursement complémentaire des frais médicaux, dans les conditions prévues à la prestation 'Remboursement complémentaire des frais médicaux' à l'article 7.4.1.8.

7.4.1.10. 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.

7.4.1.11. 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.

7.4.2. En cas de décès

7.4.2.1. 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.

7.4.2.2. 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 Elite, par nuit, dans la limite de 10 nuits.

7.4.2.3. 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.

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

Alors que vous êtes en déplacement, vous apprenez le décès survenu en France métropolitaine d'un membre de votre famille. Afin que vous puissiez assister aux obsèques, 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 à 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.

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

Les prestations sont identiques à celles définies au point 7.4.1.7.

7.4.3. 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 à 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.

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

7.4.4.1. 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.

7.4.4.2. 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).

7.5. 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 Elite : vous bénéficiez des prestations d'assistance décrites ci-après sans franchise kilométrique en cas de panne, panne ou erreur de carburant, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement / défaillance des clés ou de la carte de démarrage, vol ou tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées.

7.5.1. Dépannage/remorquage

Votre véhicule est immobilisé à la suite d'une panne, panne ou erreur de carburant, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement / défaillance des clés ou de la carte de démarrage, vol ou tentative de vol 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. 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 concurrence de 100 € TTC pour l'assistance Budget ou 155 € pour l'assistance Elite**, à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre). 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 de 190 € TTC pour l'assistance Budget ou 250 € TTC pour l'assistance Elite. Pour l'assistance Budget, nous intervenons au-delà de 50 km autour du domicile en cas de panne.**

Sans préjudice des dispositions de l'article 7.7 « 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 de 100 € TTC pour l'assistance Budget ou 155 € TTC pour l'assistance Elite, 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.

7.5.2. 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.

7.5.3. 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 Elite 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.

7.5.4. 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 Elite 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 ELITE Sans franchise kilométrique
Catégorie du véhicule de remplacement (Véhicule à restituer dans l'agence de location de départ)	Catégorie Economique (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 maxi
	Accident, incendie, tentative de vol = 3 jours consécutifs maxi	Accident, incendie, tentative de vol = 10 jours consécutifs maxi
	Vol = 3 jours consécutifs maxi	Vol = 20 jours consécutifs maxi

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

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Attente réparations » et « Poursuite du voyage ou retour à domicile ».

7.5.5. 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/nuît en assistance Budget ou 60 € TTC/nuît en assistance Elite, 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 les prestations « véhicule de remplacement » (si l'option a été souscrite) et « poursuite du voyage ou retour à domicile ».

7.5.6. 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/nuît en assistance Budget ou 60 € TTC/nuît en assistance Elite, 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 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 48 h maximum en assistance Elite. 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 7.5.4).

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Attente réparations » et « Véhicule de remplacement » (si l'option a été souscrite).

7.5.7. Récupération du véhicule réparé

Si votre véhicule a été remorqué dans les conditions 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) ».

7.5.8. 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 ».

7.5.9. 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 7.5.8 jusqu'à la date d'enlèvement par le transporteur.

7.5.10. 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. A défaut, vous serez responsable de l'abandon du véhicule sur place.

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

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

7.5.11.1. 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 rencontre. 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.

7.5.11.2. 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 Ecoute 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'Etat choisi par vous parmi 3 noms de praticiens que nous vous aurons communiqués. Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous. Le choix du praticien vous appartient et les frais de cette consultation sont à votre charge.

7.5.11.3. 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.

7.5.12. Acheminement / récupération d'un double des clés ou carte de démarrage (uniquement pour l'assistance Elite, 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.

7.5.13. Dépannage-remorquage / réfection des clés ou carte de démarrage (uniquement pour l'assistance Elite, 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.

7.5.14. Autres prestations (uniquement pour l'assistance Elite, à l'exclusion de l'assistance Budget)

7.5.14.1. 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 8h00 à 19h30, sauf dimanches et jours fériés.

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Selon les cas, nous vous orientons vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons être 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.

7.5.14.2. Informations auto

Sur simple appel téléphonique, de 8h00 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.

7.5.14.3. Diagnostic de panne

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

- vous 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.

7.5.14.4. 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 7.5.1.).

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 7.4.1.7.

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 8h.

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.

7.6. Les exclusions

7.6.1. 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 7.5.1 Dépannage / Remorquage,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de 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.

7.6.2. 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 7.6.1, 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.

7.6.3. 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, etc.).

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 7.6.1, 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.

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, notamment conduite en état d'ivresse / sous stupéfiants, délit de très grande 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,
- toute demande consécutive à un refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de conduite en état d'ivresse ou sous stupéfiants,
- toute demande découlant d'un délit de fuite ou refus d'obtempérer,
- toute demande découlant de la conduite sans titre ou de refus de restituer le permis à la suite d'une décision judiciaire ou administrative,
- toute demande découlant d'une mise en fourrière liée à un autre motif que le mauvais stationnement.

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.

7.7. 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, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

7.8. 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, etc..).

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

7.9. Cadre juridique

7.9.1. 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 5.3). À défaut de paiement de la cotisation à sa date d'exigibilité, il sera fait application des dispositions de l'article L. 113-3 du Code des assurances.

7.9.2. 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.

7.9.3. Prescription

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Conformément à l'article L. 114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. ».

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

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

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

7.9.4. 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).

7.9.5. 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 inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance prévues aux présentes Dispositions Générales pour lesquelles ces déclarations sont requises.

7.9.6. 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.

7.9.7. Réclamations- litiges

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

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

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

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

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

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

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

7.9.8. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 61 rue Taitbout 75436 Paris cedex 09.

7.9.9. Informatique et libertés

Toutes les informations recueillies par Europ Assistance France, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, Europ Assistance France sera dans l'impossibilité de fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'Europ Assistance France en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires, sous-traitants ou partenaires du groupe Europ Assistance à l'origine de la présente garantie.

Europ Assistance France se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques. Vous êtes également informé(e) que vos données personnelles peuvent faire l'objet de traitements dans le cadre du dispositif de lutte contre la fraude à l'assurance, ce qui peut entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Par ailleurs, en vue de satisfaire à ses obligations légales et réglementaires, Europ Assistance France peut être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Vous disposez, en justifiant de votre identité, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à :

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

Europ Assistance France 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 courrier postal ou par internet :

SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10000 TROYES
www.bloctel.gouv.fr

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de l'Union Européenne, Europ Assistance France prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, vous êtes informé(e) que les conversations téléphoniques que vous échangerez avec Europ Assistance France pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Vous pourrez vous y opposer en manifestant votre refus auprès de votre interlocuteur.

7.10. 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 ELITE (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 maxi
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 maxi	Frais d'hébergement (chambre + petit déjeuner) à concurrence de 60 € TTC / nuit / 10 nuits maxi
Prolongation de séjour	À concurrence de 50 € TTC / nuit / 10 nuits maxi	À concurrence de 60 € TTC / nuit / 10 nuits maxi
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	

PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES (par bénéficiaire) en cas de décès		
PRESTATIONS	ASSISTANCE BUDGET (pays mentionnés sur la carte verte)	ASSISTANCE ELITE (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 maxi	Frais d'hébergement (chambre + petit déjeuner) à concurrence de 60 € TTC / nuit / 10 nuits maxi

Prestations d'assistance en cas de perte ou vol de papiers d'identité ou des moyens de paiement	
PRESTATIONS	ASSISTANCE ELITE 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)

⁽¹⁾ pays mentionnés sur la carte verte uniquement,

⁽²⁾ à l'exclusion de la France et la France d'Outre-Mer comme suit : Martinique, Guadeloupe, Guyane Française, Réunion, Mayotte, Polynésie Française et Nouvelle-Calédonie désignant la Grande-Terre, les îles Belep ainsi que les îles Loyauté.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE AU VEHICULE (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 ELITE Sans franchise kilométrique en cas de panne, panne ou erreur de carburant, accident, incendie, crevaison, perte / casse / vol / enfermement / défaillance des clés ou de la carte de démarrage, vol ou tentative de vol
Dépannage remorquage vers le garage 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	À concurrence de 155 € Si autoroute ou route express : à concurrence de 250 € TTC
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
Dépannage remorquage / réfection des clés ou carte de démarrage		Dépannage remorquage à concurrence de 250 € Réfection des clés à concurrence de 1000 €
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 maxi (France) ou 3 nuits maxi (étranger) / passager bénéficiaire	Soit frais d'hébergement (chambre + petit déjeuner) à concurrence de 60 € TTC / nuit / 2 nuits maxi (France) ou 3 nuits maxi (étranger) / 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 maxi	Soit frais d'hébergement (chambre + petit déjeuner) à concurrence de 60 € TTC / nuit/ 5 nuits maxi
	Soit billet train 1 ^{ère} classe ou avion de ligne classe économique	
	Soit voiture de location catégorie économique à concurrence de 360 € TTC pour une durée maximum de 48 h.	Soit voiture de location catégorie équivalente sans excéder la catégorie compacte à concurrence de 500 € TTC et pour une durée maximum de 48 h.
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 LIEES A UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION (pays mentionnés sur la carte verte et non barrés)	
PRESTATIONS	ASSISTANCE ELITE
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 maxi
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 VEHICULE 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 ELITE Sans franchise kilométrique
Catégorie du véhicule de remplacement (Véhicule à restituer dans l'agence de location de départ)	Catégorie Economique (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 maxi
	Accident, incendie, tentative de vol = 3 jours consécutifs maxi	Accident, incendie, tentative de vol = 10 jours consécutifs maxi
	Vol = 3 jours consécutifs maxi	Vol = 20 jours consécutifs maxi

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 38 265 920 € ayant son siège social situé à 2, rue Vasco de Gama – Saint Herblain, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°343 142 659.

Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 61, rue Taitbout – 75436 Paris cedex 9.

Références de ces présentes Conditions Générales : LSA AUT CGE-03-0518