



Dispositions Générales

# ZÉPHIR SECOURS

Gamme Automobile Risques Aggravés



# ZÉPHIR SECOURS

**Cher(e) Client(e),**

Nous vous remercions de nous avoir fait confiance pour l'assurance de votre véhicule.

Vous trouverez ci-joint, votre dossier d'assurance automobile.

Il comporte :

- **les présentes Dispositions Générales réf. ZSEC/CG/0321,**
- **vos Dispositions Particulières Zéphir Secours,**  
Ce document fait suite à la demande d'adhésion que vous avez signée. Il détermine les clauses et Dispositions Particulières de votre garantie. Il stipule également l'assureur du contrat.

Ce contrat a été établi en fonction de votre risque actuel et sur vos déclarations.

Nous vous conseillons de le lire attentivement avant de le classer.

N'oubliez pas de nous tenir informé de tout élément nouveau qui pourrait modifier votre contrat, afin que les garanties soient toujours adaptées à votre risque.

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à contacter :



Le présent contrat d'Assurance Groupe a été souscrit  
auprès des Compagnies d'assurances citées ci-dessous :



**Allianz IARD**

Entreprise régie par le Code des assurances  
Société Anonyme au capital de 991 967 200 €  
Siège social :  
1 cours Michelet - CS 30051  
92076 PARIS LA DÉFENSE CEDEX  
542 110 291 RCS Nanterre  
N° TVA : FR76 542 110 291

**L'Équité**



**L'Équité**

Entreprise régie par le Code des assurances  
Société Anonyme au capital de 22 469 320 €  
Siège social :  
2 rue Pillet-Will - 75009 PARIS  
572 084 697 RCS Paris  
Société appartenant au Groupe Generali  
immatriculé sur le registre italien  
des groupes d'assurances sous le numéro 026



# SOMMAIRE

## I – LES GARANTIES

### DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

1/ Les garanties que vous pouvez souscrire .....	3
2/ Les pays dans lesquels les garanties sont acquises.....	3
3/ Conventions particulières .....	3
4/ Les exclusions communes à toutes les garanties .....	4

### L'ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE AUTOMOBILE

5/ Définitions particulières .....	5
6/ L'obligation d'assurance et son contenu .....	5
7/ Les garanties complémentaires .....	5
8/ Ce que nous ne garantissons pas .....	6
9/ Le montant de la garantie .....	6

### L'ASSURANCE DES DOMMAGES SUBIS PAR LE VÉHICULE ASSURÉ

10/ Présentation des garanties.....	7
11/ Définitions particulières .....	7

### GARANTIE DOMMAGES TOUS ACCIDENTS

12/ Étendue de la garantie.....	7
13/ Ce que nous ne garantissons pas .....	8

### GARANTIE INCENDIE ET EXPLOSION

14/ Étendue de la garantie.....	8
15/ Ce que nous ne garantissons pas .....	9

### GARANTIE VOL

16/ Étendue de la garantie.....	9
17/ Ce que nous ne garantissons pas .....	9

### GARANTIE BRIS DE GLACE

18/ Étendue de la garantie.....	10
19/ Ce que nous ne garantissons pas .....	10

### GARANTIE CATASTROPHES NATURELLES

20/ Étendue de la garantie.....	10
---------------------------------	----

### GARANTIE CATASTROPHES TECHNOLOGIQUES

21/ Étendue de la garantie.....	10
---------------------------------	----

### GARANTIE ATTENTATS ET ACTES DE TERRORISME

22/ Étendue de la garantie.....	10
---------------------------------	----

### L'ASSURANCE DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS SUITE À ACCIDENT (DPRSA)

23/ Les personnes ayant la qualité d'assuré .....	11
24/ L'objet de la garantie .....	11
25/ Étendue de la garantie.....	11
26/ Ce que nous ne garantissons pas .....	11
27/ La mise en œuvre de la garantie .....	11
28/ Le montant de la garantie « frais et honoraires d'avocats ».....	12

## **LA GARANTIE PROTECTION DU CONDUCTEUR**

29/ Définitions .....	13
30/ Objet de la garantie .....	13
31/ Préjudices indemnisés .....	13
32/ Montant des indemnités .....	13
33/ Réduction des indemnités .....	14
34/ Aggravation indépendante du fait accidentel .....	14
35/ Ce que nous ne garantissons pas .....	14

## **II – LE CONTRAT**

### **LA VIE DE VOTRE CONTRAT**

36/ La formation du contrat .....	15
37/ Les bases du contrat .....	16
38/ Le paiement de la cotisation .....	17
39/ La modification du tarif et des franchises .....	17
40/ La durée du contrat .....	18
41/ Le changement de propriété du véhicule assuré .....	18
42/ La résiliation du contrat .....	18

### **LE RÈGLEMENT DES SINISTRES**

43/ Les formalités à accomplir en cas de sinistre .....	20
44/ Les modalités de règlement .....	21
45/ Le délai de paiement des indemnités .....	23
46/ La subrogation .....	23

### **DISPOSITIONS DIVERSES**

47/ La prescription des effets du contrat (hors assistance) .....	23
48/ L'examen des réclamations .....	24
49/ Le contrôle des entreprises d'assurances .....	24
50/ Vos données personnelles .....	24
51/ Loi applicable - Tribunaux compétents .....	26
52/ Langue utilisée .....	26
53/ Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique .....	26
54/ La clause de réduction-majoration .....	26
55/ Définitions relatives aux conditions d'usage du véhicule assuré .....	28
56/ Communication d'informations par voie électronique .....	29

## **FICHE D'INFORMATION RELATIVE AU FONCTIONNEMENT DES GARANTIES « RESPONSABILITÉ CIVILE » DANS LE TEMPS .....**

### **III – NOTICE D'INFORMATION « ZÉPHIR ASSISTANCE » CONVENTION D'ASSISTANCE N°921.640**

1 - Définitions .....	33
2 - Évènements garantis .....	35
3 - Territorialité des prestations .....	35
4 - Prestations d'assistance aux véhicules bénéficiaires .....	35
5 - Prestations d'assistance aux personnes .....	37
6 - Responsabilité .....	40

### **IV – NOTICE D'INFORMATION « PROTECTION JURIDIQUE AUTOMOBILE » .....**

### **PETIT LEXIQUE .....**

### **DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ DE FRAGONARD ASSURANCES ET AWP FRANCE SAS .....**

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

Des normes impératives de droit national, européen ou international peuvent faire obstacle à l'exécution du contrat, ce qui comprend notamment l'application des garanties, l'indemnisation des sinistres et le versement de toutes sommes.

## I – LES GARANTIES

Vous bénéficiez uniquement des garanties que vous avez souscrites.

Ces garanties sont indiquées sur les Dispositions Particulières annexées aux présentes.

### DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

#### 1/ LES GARANTIES QUE VOUS POUVEZ SOUSCRIRE

– *Assurance Obligatoire*

##### **RESPONSABILITÉ CIVILE AUTOMOBILE**

– *Assurances Facultatives*

##### **DOMMAGES SUBIS PAR LE VÉHICULE ASSURÉ**

- |                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| * Dommages Tous Accidents          | * Bris de Glace               |
| * Incendie et Explosion            | * Vol                         |
| * Catastrophes Naturelles          | * Catastrophes Technologiques |
| * Attentats et Actes de terrorisme |                               |

##### **DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS SUITE À ACCIDENT**

##### **GARANTIE PROTECTION DU CONDUCTEUR**

#### 2/ LES PAYS DANS LESQUELS LES GARANTIES SONT ACQUISES

Les garanties définies aux paragraphes 5 à 35, s'exercent en France métropolitaine, dans la principauté de Monaco et la vallée d'Andorre, État du Saint-Siège, Gibraltar, Liechtenstein, Saint-Marin, ainsi que dans tous les pays dans lesquels la carte internationale d'assurance dite « carte verte », est valable (pays dont la mention n'est pas rayée).

Toutefois,

- les garanties autres que la Responsabilité Civile automobile ne s'exercent dans ces pays que pour des séjours d'une durée n'excédant pas trois mois consécutifs ;
- la garantie des dommages résultant de Catastrophes Naturelles, Catastrophes Technologiques, Tempêtes, Ouragans et Cyclones ne s'exerce que sur le territoire national ;
- la garantie des dommages résultant d'Attentats et d'Actes de Terrorisme s'exerce pour les dommages subis sur le territoire national ;
- pour la garantie Protection Juridique Automobile, reportez-vous à la page 43 ;
- pour la garantie Assistance, reportez-vous à la page 32.

#### 3/ CONVENTIONS PARTICULIÈRES

##### **3.1 Report temporaire de l'assurance sur un autre véhicule**

En cas d'indisponibilité du véhicule assuré, les garanties du contrat peuvent être transférées provisoirement sur un véhicule de remplacement, loué ou emprunté. Les garanties vous sont acquises dès l'envoi d'une lettre recommandée ou envoi recommandé électronique (le cachet de poste faisant foi) nous informant du remplacement.

La lettre doit indiquer les caractéristiques figurant sur la carte grise du véhicule de remplacement (marque, modèle, numéro d'immatriculation, puissance fiscale, date de mise en circulation).

**Lorsque le véhicule de remplacement est couvert, le véhicule remplacé ne l'est plus.**

##### **3.2 Achat d'un nouveau véhicule avant d'avoir vendu l'ancien**

En cas de transfert des effets de votre contrat sur un nouveau véhicule, les garanties souscrites pour le précédent véhicule sont maintenues, mais exclusivement pour des déplacements en vue de sa vente, pendant une durée maximale de 30 jours consécutifs à compter du report des garanties sur le nouveau véhicule. Pendant cette période, les deux véhicules ne pourront en aucun cas circuler simultanément. Cette disposition est réservée aux véhicules à 4 roues dont le poids total en charge n'excède pas 3,5 tonnes.

**Si la vente de l'ancien véhicule intervient avant l'expiration du délai de 30 jours, la garantie prend fin le lendemain de la vente à 0 heure (article L121.11 du Code des assurances).**

##### **3.3 Transport bénévole d'un accidenté de la route**

Quelles que soient les garanties souscrites, nous remboursons les frais exposés par l'assuré pour le nettoyage des garnitures intérieures du véhicule assuré, de ses effets vestimentaires et de ceux des personnes l'accompagnant, lorsque ces frais sont la conséquence de dommages résultant du transport bénévole d'une personne blessée à la suite d'un accident de la route. Nous intervenons que le véhicule assuré soit ou non impliqué dans l'accident.

### **3.4 Apprentissage anticipé de la conduite**

Les garanties du contrat peuvent être étendues à la situation dite de « conduite accompagnée », mise en place par les Pouvoirs Publics. Pour bénéficier de cette possibilité, vous devez préalablement en faire la demande et recevoir notre accord.

L'extension de garantie prend effet à la date d'établissement de l'attestation de fin de formation initiale délivrée par l'auto-école et s'exerce sous réserve que les conditions exigées de l'apprenti et de l'accompagnateur soient remplies (respect des prescriptions de conduite figurant dans la notice d'informations remise par l'auto-école, accompagnement de l'élève par l'un des conducteurs désigné comme tel au contrat...).

Cette extension s'exerce selon les mêmes conditions, limites de garantie et franchises que celles prévues au contrat (avec application d'une franchise « conducteur novice »).

## **4/ LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES**

**NOUS NE GARANTISSONS JAMAIS :**

**4.1 Les dommages survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des Pouvoirs Publics.**

**4.2 Les dommages survenus lorsque le véhicule assuré transporte des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes qui auraient provoqué ou aggravé le sinistre ;**

Toutefois il ne sera pas tenu compte, pour l'application de cette exclusion, des transports d'huile, d'essences minérales ou de produits similaires ne dépassant pas 500 kg ou 600 litres, y compris l'approvisionnement de carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur.

**4.3 Les dommages causés par le véhicule assuré lorsqu'il transporte des sources de rayonnements ionisants destinés à être utilisés hors d'une installation nucléaire, dès lors que ces sources ont provoqué ou aggravé le sinistre.**

**4.4 Les dommages occasionnés par une éruption de volcan, un tremblement de terre, une inondation, un raz de marée ou tout autre cataclysme naturel,** sauf application de la loi sur les Catastrophes Naturelles ou mise en œuvre de la garantie « Tempête, ouragan, cyclone » ou « Force de la nature ».

**4.5 Les dommages survenus alors que le conducteur du véhicule assuré n'a pas l'âge requis ou ne peut justifier être titulaire du permis de conduire en état de validité (ni suspendu, ni périmé) exigé par les règlements publics en vigueur pour la conduite du véhicule assuré sauf en cas de vol, de violence ou d'utilisation du véhicule assuré à l'insu de l'assuré.**

La garantie Responsabilité Civile automobile reste également acquise au conducteur détenteur d'un permis déclaré à l'assurance, lors de la souscription ou du renouvellement du contrat, lorsque ce permis est sans validité pour des raisons tenant au lieu ou à la durée de résidence de son titulaire ou lorsque les conditions restrictives d'utilisation autres que celles relatives aux catégories de véhicules portées sur celui-ci n'ont pas été respectées.

**4.6 Les dommages aux passagers, ainsi que le préjudice de leurs ayants droit, lorsqu'ils ne sont pas transportés dans les conditions de sécurité suivantes :**

- Véhicules de tourisme, de transport en commun : à l'intérieur de l'habitacle,

- Véhicules utilitaires : à l'intérieur de la cabine ou d'une carrosserie fermée, ou sur un plateau muni de ridelles. Leur nombre ne doit pas dépasser huit, en plus du conducteur, dont cinq maximum hors de la cabine (les enfants de moins de 10 ans comptent pour moitié),

- Remorques construites en vue d'effectuer des transports de personnes : à l'intérieur ou sur un plateau muni de ridelles.

Les exclusions susmentionnées ne sont pas opposables aux victimes ou à leurs ayants droit.

Dans ce cas, nous procédons au paiement de l'indemnité pour le compte du responsable. Nous pouvons exercer contre ce dernier une action en remboursement pour toutes les sommes que nous avons ainsi payées ou mises en réserve à sa place ;

**4.7 Les dommages ou l'aggravation des dommages causés par des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire.**

**4.8 Les dommages causés intentionnellement par l'assuré.**

**4.9 Les dommages occasionnés par la guerre étrangère ou civile, émeutes, mouvements populaires, sous réserve des dispositions de la garantie « Attentats ».**

**4.10 Les amendes.**

**4.11 Les biens et/ou les activités assurés lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.**

**Les biens et/ou les activités assurés lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.**

Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanction restriction, embargo total ou partiel ou prohibition.

# L'ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE AUTOMOBILE

Cette garantie a pour objet de satisfaire à l'obligation d'assurance prévue par les articles L211-1 et suivants du Code des assurances.

## 5/ DÉFINITIONS PARTICULIÈRES

### 5.1 Les personnes ayant qualité d'assuré

On entend par assuré :

- Le souscripteur du contrat (vous) ;
- Le propriétaire du véhicule assuré ;
- Toute personne ayant la garde ou la conduite, même non autorisée du véhicule assuré ;
- Tout passager du véhicule assuré.

**N'ont jamais la qualité d'assuré, les professionnels de la réparation, de la vente et du contrôle de l'automobile, leurs préposés, leurs passagers, lorsque le véhicule assuré leur est confié en raison de leurs fonctions.**

### 5.2 Le véhicule assuré

C'est le véhicule désigné aux Dispositions Particulières.

La garantie reste néanmoins acquise sans déclaration préalable lorsque ce véhicule est attelé d'une remorque dont le poids total en charge n'excède pas 750 kg.

## 6/ L'OBLIGATION D'ASSURANCE ET SON CONTENU

Cette garantie a pour objet de satisfaire à l'obligation d'assurance prescrite par l'article L. 211-1 du Code des assurances. Nous garantissons la Responsabilité Civile de l'assuré pour les dommages corporels, matériels et immatériels causés à autrui et résultant d'un événement à caractère accidentel dans la réalisation duquel le véhicule assuré est impliqué, qu'il soit en circulation ou hors circulation.

La garantie est déclenchée par un fait dommageable (article L124-5, 3<sup>e</sup> alinéa du Code des assurances). Elle couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

## 7/ LES GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

Ces garanties complètent celles de l'article précédent et s'exercent dans les mêmes limites.

### 7.1 Assistance bénévole, remorquage occasionnel

Nous garantissons la responsabilité encourue par l'assuré lorsque, circulant à bord d'un véhicule assuré, il est amené à :

- porter une assistance bénévole à un tiers victime d'une panne ou d'un accident de la circulation ;
- bénéficier de l'aide bénévole d'un tiers s'il est lui-même victime de tels événements.

La garantie s'applique également pour les dommages causés par le véhicule assuré lorsqu'il remorque occasionnellement et gratuitement un véhicule en panne ou est lui-même remorqué dans les mêmes conditions.

#### **SONT EXCLUS :**

- les dommages matériels subis tant par la personne assistée que par la personne assistante,
- les dommages survenus lorsque le remorquage n'est pas effectué conformément à la réglementation en vigueur.

### 7.2 Vice caché, défaut d'entretien

Nous garantissons votre Responsabilité Civile et celle du propriétaire du véhicule assuré du fait des dommages corporels et matériels causés au conducteur autorisé lorsqu'ils sont imputables à un vice caché ou à un défaut d'entretien du véhicule assuré.

### 7.3 Défaut d'assurance du véhicule

Nous garantissons votre Responsabilité Civile en cas de conduite occasionnelle, autorisée et sans rémunération d'un véhicule emprunté s'il s'avère que le contrat garantissant ce véhicule est à votre insu totalement ou partiellement inopérant. Cette garantie s'exerce uniquement lorsque le véhicule emprunté est un véhicule à 4 roues dont le poids total en charge n'excède pas 3,5 tonnes, n'appartenant ni à vous-même, ni à votre conjoint, ni à une autre personne désignée au contrat.

#### **SONT EXCLUS :**

**Les dommages subis par le véhicule emprunté et son contenu.**

#### **7.4 Conduite à l'insu par un enfant mineur**

Nous garantissons la responsabilité personnelle que votre enfant mineur non émancipé ou celui de votre conjoint peut encourir lorsqu'il conduit le véhicule assuré à votre insu ou à l'insu de votre conjoint.

Cette garantie s'exerce uniquement en cas de conduite d'un véhicule à 4 roues dont le poids total en charge n'excède pas 3,5 tonnes.

#### **SONT EXCLUS :**

**Les dommages subis par le véhicule assuré et son contenu.**

#### **7.5 Responsabilité Civile de l'employeur**

Nous garantissons la Responsabilité Civile de l'employeur, de l'État ou d'une collectivité locale lorsqu'elle est recherchée à la suite d'un sinistre garanti par le contrat et provoqué par l'assuré au cours d'un déplacement professionnel.

Cette extension de garantie est subordonnée à l'existence dans le contrat d'assurance, au moment du sinistre, d'une clause d'usage du véhicule assuré conforme à la nature des déplacements effectués.

### **8/ CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS**

**En plus des exclusions prévues page 4 paragraphe 4, ne sont pas couverts :**

**8.1 Les dommages subis par le conducteur du véhicule assuré (sous réserve des dispositions prévues au paragraphe 7.2).**

**8.2 Les dommages subis par les salariés ou préposés de l'assuré pendant leur service sauf :**

**a) en cas de recours consécutifs au prononcé de la faute inexcusable de l'assuré :**

- pour les cotisations complémentaires prévues à l'article L452-2 du Code de la Sécurité Sociale,
- pour les indemnités versées au titre des recours dirigés contre l'assuré par l'une et/ou l'autre des personnes suivantes :

– la Sécurité Sociale ou tout autre organisme de protection sociale obligatoire,

– le préposé victime de l'assuré,

– ses ayants droit,

– le cas échéant, son employeur ayant placé temporairement le préposé victime sous les ordres de l'assuré, du fait des dommages corporels causés aux préposés de l'assuré par un accident du travail ou une maladie professionnelle résultant d'une faute inexcusable commise soit par l'assuré lui-même, soit par une personne que l'assuré a substituée dans la direction de l'entreprise.

**b) ceux consécutifs à un accident du travail causé par la faute intentionnelle d'un autre préposé ou salarié de l'assuré (article L452-5 du Code de la Sécurité Sociale),**

**c) ceux consécutifs à un sinistre survenu dans les circonstances prévues à l'article L455-1-1 du Code de la Sécurité Sociale, pour la réparation complémentaire pouvant incomber à l'assuré.**

**8.3 Les dommages atteignant les immeubles, choses ou animaux loués ou confiés au conducteur à n'importe quel titre.**

Toutefois, cette exclusion ne s'applique pas aux conséquences pécuniaires de la responsabilité qu'il peut encourir du fait des dégâts d'incendie ou d'explosion causés à un immeuble dans lequel le véhicule est garé.

**8.4 Les dommages causés aux marchandises et objets transportés par le véhicule, sauf en ce qui concerne la détérioration des vêtements portés par les passagers blessés, lorsque leur détérioration est l'accessoire d'un accident corporel.**

**8.5 Les dommages atteignant les biens du souscripteur du contrat ou du propriétaire du véhicule.**

**8.6 Les dommages subis par les auteurs, coauteurs ou complices du vol du véhicule assuré.**

**8.7 Les dommages provoqués par attentats.**

### **9/ LE MONTANT DE LA GARANTIE**

La garantie est accordée pour tous les véhicules SANS LIMITATION DE SOMME, sous réserve des franchises éventuellement indiquées sur les Dispositions Particulières, à l'exception des dommages matériels et immatériels qui sont couverts à concurrence de 100 000 000 € par sinistre, dont 1 500 000 € par sinistre dans la réalisation duquel le véhicule assuré est impliqué pour les dommages d'atteinte à l'environnement et/ou pollution et 1 500 000 € par sinistre pour les dommages aux aéronefs (Responsabilité Civile sur les aéroports ou aérodromes).

**Le cas échéant, afin de satisfaire aux obligations de l'article L211-7 du Code des assurances, le souscripteur doit contracter une assurance spéciale pour les risques exclus, sous peine de l'application des sanctions et majorations prévues par les articles L211-26 et L211-27 alinéa 1 du Code des assurances.**

# L'ASSURANCE DES DOMMAGES SUBIS PAR LE VÉHICULE ASSURÉ

## 10/ PRÉSENTATION DES GARANTIES

L'assurance obligatoire de Responsabilité Civile automobile peut être complétée par une ou plusieurs des garanties suivantes :

- \* Dommages Tous Accidents
- \* Incendie et Explosion
- \* Catastrophes Naturelles
- \* Attentats et Actes de terrorisme
- \* Bris de Glace
- \* Vol
- \* Catastrophes Technologiques

## 11/ DÉFINITIONS PARTICULIÈRES

### **11.1 Assuré**

Pour l'application des présentes garanties dommages, l'assuré ne peut être, sauf opposition régulièrement signifiée par un créancier, que le propriétaire du véhicule assuré ou la personne qui, avec son accord, a supporté les frais de réparation du véhicule assuré endommagé.

### **11.2 Véhicule assuré**

C'est le véhicule désigné aux Dispositions Particulières.

## GARANTIE DOMMAGES TOUS ACCIDENTS

### 12/ ÉTENDUE DE LA GARANTIE

Nous garantissons, dans la limite de sa valeur à dire d'expert, les dommages subis par le véhicule assuré et résultant :

- d'une collision avec un autre véhicule,
- d'un choc contre un corps fixe ou mobile extérieur au véhicule assuré,
- d'un versement sans collision préalable,
- d'actes de vandalisme, sous réserve qu'une plainte ait été déposée,
- du transport du véhicule assuré par mer, terre, air, fleuve ou fer entre deux pays où la garantie s'exerce.

L'assureur exercera le recours contre le responsable des dommages. Après encaissement de ce recours, la franchise sera remboursée à l'assuré,

- des forces de la nature, c'est-à-dire : chute de grêle, chute de neige provenant des toits, affaissement de terrain, éboulement, avalanche ou de brusque montée des eaux, dès lors que le souscripteur, l'assuré ou la personne ayant la garde du véhicule n'a pas pu en conjurer les effets et lorsque ces événements ne sont pas qualifiés de Catastrophes Naturelles, La garantie porte exclusivement sur le véhicule de série lui-même ainsi que sur les systèmes de protection antivol fixés à celui-ci.

### **Nous garantissons également**

#### **a) Remorquage :**

Nous prenons en charge les frais de remorquage du véhicule assuré jusque chez le réparateur le plus proche, lorsque ces frais nécessités par l'état du véhicule sont directement consécutifs à un événement garanti.

#### **b) Éléments composant le véhicule assuré :**

L'ensemble des options d'origine, accessoires et aménagements hors-série, sont couverts à concurrence de 10 % du prix d'achat du véhicule assuré dès lors qu'ils sont détruits ou endommagés avec lui dans le cadre d'un événement garanti.

#### **c) Valeur conventionnelle :**

Lorsque le véhicule assuré est âgé de moins de 18 mois et a été acheté neuf par l'assuré ou dans les 9 mois qui suivent sa première mise en circulation\*, l'indemnité due est déterminée en prenant en compte comme plafond de garantie, au lieu de la valeur à dire d'expert, la valeur conventionnelle ainsi définie :

- prix d'achat du véhicule assuré lorsque sa destruction intervient dans les 6 mois, jour pour jour, à compter de la date de première mise en circulation\*,
- prix d'achat du véhicule assuré réduit d'un abattement de 2 % par mois ou fraction de mois écoulé excédant le 6<sup>e</sup> si sa destruction intervient entre le 7<sup>e</sup> et le 18<sup>e</sup> mois, jour pour jour, à compter de la date de première mise en circulation\*.

(\*) selon facture d'achat.

## 13/ CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

En plus des exclusions prévues page 4 paragraphe 4, ne sont pas couverts :

- Les dommages subis par le véhicule assuré lorsqu'au moment du sinistre, le conducteur :
  - se trouve sous l'empire d'un état alcoolique tel que défini aux articles L234.1 et R234.1 du Code de la Route ou a refusé de se soumettre à un dépistage d'alcoolémie.
  - est sous l'empire d'un stupéfiant ou d'une drogue non prescrit médicalement.

Cette exclusion n'est pas applicable, s'il est établi que le sinistre est sans relation avec l'un de ces états. Elle ne peut être opposée au souscripteur dans le cas où le conducteur est l'un de ses préposés ou salariés dans l'exercice de ses fonctions.

- Les dommages causés au véhicule en cas de vol de celui-ci ;
- Les dommages résultant de projection de substances, produits tachants ou corrosifs ;
- Les dommages consécutifs à l'immersion du véhicule assuré résultant du phénomène naturel des marées ;
- Les dommages imputables directement et exclusivement à l'usure ou à un défaut d'entretien du véhicule assuré ;
- Les dommages aux pneumatiques sauf s'ils sont la conséquence d'un événement garanti ayant occasionné d'autres dégâts au véhicule assuré ;
- Les dommages causés au véhicule assuré et survenus après un délit de fuite ou refus d'obtempérer ;
- Les dommages consécutifs à la mise en fourrière du véhicule assuré depuis son enlèvement jusqu'à sa restitution ;
- Les dommages causés au véhicule assuré par les animaux, marchandises et objets transportés ;
- Les dommages indirects tels que privation de jouissance, dépréciation du véhicule, manque à gagner, frais de garage ou de location d'un véhicule de remplacement ;
- Les objets en or et métal précieux, les objets d'art et de collection, les bijoux, les fourrures, argenteries, espèces, timbres, titres, valeurs ;
- L'ensemble des effets et objets personnels transportés à l'intérieur du véhicule assuré.
- Les dommages causés au cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais préparatoires ainsi que ceux survenu lors de l'utilisation du véhicule sur un circuit fermé.

## GARANTIE INCENDIE ET EXPLOSION

### 14/ ÉTENDUE DE LA GARANTIE

Nous garantissons, dans la limite de sa valeur à dire d'expert, les dommages subis par le véhicule assuré et résultant :

- d'incendie ou d'explosion, même lorsque cet événement est provoqué par un acte de sabotage, une émeute ou un mouvement populaire,
- de chute de la foudre,
- de tempête, ouragan ou cyclone, dès lors que ces événements ne sont pas qualifiés de Catastrophes Naturelles selon les dispositions de l'article L122-7 du Code des assurances,

La garantie est étendue, sur justificatifs, aux frais de recharge, ou si nécessaire de remplacement des extincteurs utilisés pour lutter contre l'incendie ou le début d'incendie du véhicule assuré.

La garantie porte exclusivement sur le véhicule de série lui-même ainsi que sur les systèmes de protection antivol fixés à celui-ci.

#### *Nous garantissons également*

##### **a) Remorquage :**

Nous prenons en charge les frais de remorquage du véhicule assuré jusque chez le réparateur le plus proche, lorsque ces frais nécessités par l'état du véhicule sont directement consécutifs à un événement garanti.

##### **b) Éléments composant le véhicule assuré :**

L'ensemble des options d'origine, accessoires et aménagements hors-série, sont couverts à concurrence de 10 % du prix d'achat du véhicule assuré dès lors qu'ils sont détruits ou endommagés avec lui dans le cadre d'un événement garanti.

##### **c) Valeur conventionnelle :**

Lorsque le véhicule assuré est âgé de moins de 18 mois et a été acheté neuf par l'assuré ou dans les 9 mois qui suivent sa première mise en circulation\*, l'indemnité due est déterminée en prenant en compte comme plafond de garantie, au lieu de la valeur à dire d'expert, la valeur conventionnelle ainsi définie :

- prix d'achat du véhicule assuré lorsque sa destruction intervient dans les 6 mois, jour pour jour, à compter de la date de première mise en circulation\*,
- prix d'achat du véhicule assuré réduit d'un abattement de 2% par mois ou fraction de mois écoulé excédant le 6<sup>e</sup> si sa destruction intervient entre le 7<sup>e</sup> et le 18<sup>e</sup> mois, jour pour jour, à compter de la date de première mise en circulation\*.

(\*) selon facture d'achat.

## 15/ CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

En plus des exclusions prévues page 4 paragraphe 4, ne sont pas couverts :

- Les explosions causées par la dynamite ou autre explosif transporté dans le véhicule assuré ;
- Les dommages causés uniquement aux lampes, fusibles, tubes électriques ;
- Les dommages survenant aux appareils et circuits électriques du fait de leur seul fonctionnement ;
- Les dommages provoqués par la seule action de la chaleur ou d'une substance incandescente s'il n'y a eu ni combustion avec flammes ni embrasement ;
- Les accidents de fumeurs ;
- Les objets en or et métal précieux, les objets d'art et de collection, les bijoux, les fourrures, argenteries, espèces, timbres, titres et valeurs ;
- Les dommages indirects tels que privation de jouissance, dépréciation du véhicule, manque à gagner, frais de garage ou de location d'un véhicule de remplacement ;
- L'ensemble des effets et objets personnels transportés à l'intérieur du véhicule assuré ;
- Les dommages causés au cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais préparatoires ainsi que ceux survenus lors de l'utilisation du véhicule sur un circuit fermé.

## GARANTIE VOL

### 16/ ÉTENDUE DE LA GARANTIE

Nous garantissons, dans la limite de sa valeur à dire d'expert, les dommages résultant de la disparition ou de la détérioration du véhicule assuré, à la suite :

- du vol de ce véhicule avec effraction caractérisée par des traces matérielles constatées par une expertise,
- d'une tentative de vol de ce véhicule,

Nous remboursons également, les frais raisonnablement exposés par l'assuré avec notre accord pour récupérer le véhicule volé après qu'il ait été retrouvé.

La garantie porte exclusivement sur le véhicule de série lui-même ainsi que sur les systèmes de protection antivol fixés à celui-ci.

#### *Nous garantissons également*

##### **a) Remorquage :**

Nous prenons en charge les frais de remorquage du véhicule assuré jusque chez le réparateur le plus proche, lorsque ces frais nécessités par l'état du véhicule sont directement consécutifs à un événement garanti.

##### **b) Éléments composant le véhicule assuré :**

L'ensemble des options d'origine, accessoires et aménagements hors-série, sont couverts à concurrence de 10 % du prix d'achat du véhicule assuré dès lors qu'ils sont volés avec lui dans le cadre d'un événement garanti.

Les appareils radio et assimilés sont couverts à concurrence de 458 €.

##### **c) Valeur conventionnelle :**

Lorsque le véhicule assuré est âgé de moins de 18 mois et a été acheté neuf par l'assuré ou dans les 9 mois qui suivent sa première mise en circulation\*, l'indemnité due est déterminée en prenant en compte comme plafond de garantie, au lieu de la valeur à dire d'expert, la valeur conventionnelle ainsi définie :

- prix d'achat du véhicule assuré lorsque sa destruction intervient dans les 6 mois, jour pour jour, à compter de la date de première mise en circulation\*,
- prix d'achat du véhicule assuré réduit d'un abattement de 2 % par mois ou fraction de mois écoulé excédant le 6<sup>e</sup> si sa destruction intervient entre le 7<sup>e</sup> et le 18<sup>e</sup> mois, jour pour jour, à compter de la date de première mise en circulation\*.

(\*) selon facture d'achat.

## 17/ CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

En plus des exclusions prévues page 4 paragraphe 4, ne sont pas couverts :

- Les vols ou détériorations commis, pendant leur service, par les salariés ou préposés du souscripteur, de l'assuré, du conducteur, de toute personne ayant la garde du véhicule ;
- Les vols ou détériorations commis par les membres de la famille du souscripteur, de l'assuré, du conducteur, de toute personne ayant la garde du véhicule, qui vivent sous leur toit ainsi que les vols commis avec leur complicité ;
- Les vols commis à l'intérieur du véhicule ;
- Les dommages résultant d'un acte de vandalisme ou survenus à la suite d'une escroquerie ou d'un abus de confiance ;
- Les objets en or et métal précieux, les objets d'art et de collection, les bijoux, les fourrures, argenteries, espèces, timbres, titres, valeurs ;
- Les dommages indirects tels que privation de jouissance, dépréciation du véhicule, manque à gagner, frais de garage ou de location d'un véhicule de remplacement ;
- L'ensemble des effets et objets personnels transportés à l'intérieur du véhicule assuré ;
- Le vol isolé des éléments du véhicule.

## **RÉDUCTIONS DES INDEMNITÉS**

L'indemnité due sera réduite de 50 % en cas de vol du véhicule commis alors que les clés du véhicule se trouvaient à l'intérieur ou sur celui-ci.

La réduction de 50 % n'est toutefois pas applicable si le vol a été commis à l'intérieur d'un garage individuel (ou un box) dès lors qu'il y a eu effraction des moyens de fermeture dudit garage (ou box).

## **GARANTIE BRIS DE GLACE**

### **18/ ÉTENDUE DE LA GARANTIE**

Nous garantissons les dommages consécutifs ou non à un accident subis par :

- les pare-brise, glaces latérales et lunette arrière du véhicule assuré,
- les blocs optiques des feux de route, de croisement et antibrouillard situés à l'avant du véhicule assuré dès lors qu'ils sont fixés au véhicule assuré avant sa sortie d'usine.

La garantie s'exerce à concurrence de la valeur de remplacement des glaces brisées, y compris les fournitures nécessaires à leur remplacement et les frais de pose.

### **19/ CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS**

En plus des exclusions prévues page 4 paragraphe 4, ne sont pas couverts :

- Les frais de dépannage ou de garage ;
- Les dommages indirects tels que privation de jouissance, manque à gagner, dépréciation du véhicule, frais de location d'un véhicule de remplacement ;
- Les feux arrières, clignotants, rétroviseurs, toits ouvrants ;
- Les ampoules de phares ;
- Les frais de déplacement du professionnel qui effectue la prestation de réparation ou de remplacement des glaces brisées en dehors du centre de réparation ;
- Les dommages causés au cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais préparatoires ainsi que ceux survenus lors de l'utilisation du véhicule sur un circuit fermé.

## **GARANTIE CATASTROPHES NATURELLES**

### **20/ ÉTENDUE DE LA GARANTIE**

Nous indemnisons les dommages matériels directs subis par le véhicule assuré, ayant eu pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel lorsque celui-ci est reconnu comme Catastrophe Naturelle par arrêté interministériel publié au Journal Officiel. Cette garantie s'applique sous réserve que l'assuré ait souscrit au moins l'une des garanties Incendie-Explosion, Vol, Bris de Glace ou Dommages Tous Accidents et s'exerce dans les mêmes conditions et limites que celles prévues par ces garanties. L'assuré conserve à sa charge une partie de l'indemnité due après sinistre et s'interdit de contracter une assurance pour la part du risque constitué par cette franchise. Le montant de cette franchise, fixé par les Pouvoirs Publics, est indiqué aux Dispositions Particulières. Toutefois, si le véhicule assuré est à usage professionnel, c'est la franchise prévue pour les garanties Incendie-Explosion, Vol, Bris de Glace ou Dommages Tous Accidents qui s'applique si elle est supérieure. En cas de modification de ces dispositions par arrêté interministériel, ces dernières entrent en application à la date fixée par le nouvel arrêté.

## **GARANTIE CATASTROPHES TECHNOLOGIQUES**

### **21/ ÉTENDUE DE LA GARANTIE**

Nous indemnisons les dommages matériels subis par le véhicule assuré causés par un accident déclaré Catastrophe Technologique par arrêté interministériel publié au Journal Officiel.

Cette garantie s'applique sous réserve que l'assuré ait souscrit au moins l'une des garanties Incendie-Explosion, Vol, Bris de Glace ou Dommages Tous Accidents et s'exerce conformément aux dispositions des articles L. 128-1 à L. 128-4 du Code des assurances.

## **GARANTIE ATTENTATS ET ACTES DE TERRORISME**

### **22/ ÉTENDUE DE LA GARANTIE**

Nous indemnisons les dommages matériels directs subis par le véhicule assuré, et causés par un attentat ou un acte de terrorisme tel que défini par les articles L421-1 et L421-2 du Code Pénal.

Cette garantie vous est automatiquement accordée si vous avez souscrit au moins l'une des garanties Incendie-Explosion, Vol, Bris de Glace ou Dommages Tous Accidents.

Elle s'exerce à concurrence de la valeur du véhicule au jour du sinistre et dans les mêmes limites et conditions fixées au contrat pour l'application de la garantie au titre de laquelle elle intervient.

## **L'ASSURANCE DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS SUITE À ACCIDENT (DPRSA)**

### **23/ LES PERSONNES AYANT LA QUALITÉ D'ASSURÉ**

On entend par assuré :

- le souscripteur (vous),
  - le propriétaire du véhicule assuré,
  - toute personne ayant la garde ou la conduite du véhicule avec votre autorisation ou celle de son propriétaire,
  - tout passager transporté à titre gratuit dans le véhicule assuré,
- et, pour la seule garantie recours, les ayants droit des personnes ci-dessus.

**N'ont jamais la qualité d'assuré, les professionnels de la réparation, de la vente et du contrôle de l'automobile, leurs préposés, leurs passagers, lorsque le véhicule assuré leur est confié en raison de leurs fonctions.**

### **24/ L'OBJET DE LA GARANTIE**

Nous nous engageons à fournir et à prendre en charge des prestations en vue du règlement amiable ou judiciaire d'un litige entrant dans le cadre de la garantie.

Par litige, il convient d'entendre : toute situation conflictuelle ou différend conduisant l'assuré à faire valoir un droit contesté ou non satisfait, ou à se défendre devant une juridiction répressive ou une commission administrative.

### **25/ ÉTENDUE DE LA GARANTIE**

#### **25.1 Assurance défense**

Nous nous engageons à prendre la défense de l'assuré :

- devant les tribunaux répressifs lorsqu'il est poursuivi soit pour infraction au Code de la Route, soit à la suite d'un accident où il est impliqué en qualité de conducteur, propriétaire ou gardien du véhicule assuré ;
- devant les Commissions du retrait de permis de conduire à la suite d'une infraction liée à la conduite du véhicule assuré.

#### **25.2 Assurance recours**

Nous nous engageons à réclamer à nos frais, soit à l'amiable, soit devant toute juridiction, auprès du responsable identifié, la réparation pécuniaire des dommages corporels causés à l'assuré et des dommages matériels directs subis par le véhicule assuré et les objets qui y sont transportés, lorsque ces dommages résultent d'un accident dans lequel se trouve impliqué le véhicule assuré.

### **26/ CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS**

**En plus des exclusions prévues page 4 paragraphe 4, la garantie ne s'applique pas :**

- pour les poursuites qui auraient pu être évitées par le paiement d'une amende forfaitaire entre les mains de l'agent verbalisateur ou au moyen d'un timbre-amende,
- au remboursement des amendes et des frais annexes,
- pour les faits survenus après un délit de fuite ou un refus d'obtempérer,
- en cas de poursuite pour :
  - conduite sous l'empire d'un état alcoolique tel que défini aux articles L234.1 et R234.1 du Code de la Route ou refus de se soumettre à un dépistage d'alcoolémie,
  - conduite sous l'empire d'un stupéfiant ou d'une drogue non prescrit médicalement,
  - délit de fuite ou refus d'obtempérer,
- aux litiges résultant d'un événement survenu alors que le contrat n'était pas en vigueur,
- aux litiges dont l'intérêt financier, en principal, porte sur un montant inférieur à 385 €,
- pour les recours dirigés contre une personne ayant la qualité d'assuré.

### **27/ LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE**

La mise en œuvre de la garantie est confiée à un service autonome et spécialisé dénommé ci-après Service DPRSA dont les coordonnées figurent aux Dispositions Particulières.

L'assuré déclare directement au Service DPRSA, au plus tôt et dans les délais et modalités prévus au paragraphe 43, tout sinistre susceptible d'entraîner la mise en jeu de la garantie.

Le Service DPRSA s'engage alors vis-à-vis de l'assuré :

- à lui fournir tout conseil et tout avis sur l'étendue de ses droits et la manière d'organiser sa défense ou de présenter sa réclamation,
- à procéder à toute démarche ou opération susceptible de lui permettre d'obtenir amiablement satisfaction,
- en dernier lieu, à porter l'affaire sur le terrain judiciaire pour exercer son recours ou assurer sa défense.

### **27.1 Le libre choix de l'avocat**

Lorsqu'il devient nécessaire de confier la défense des intérêts de l'assuré à un avocat ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour transiger le litige, l'assuré peut :

- soit s'en remettre au Service DPRSA pour sa désignation,
- soit le choisir lui-même.

Il a la maîtrise de la procédure avec son défenseur, mais s'oblige à avertir le Service DPRSA, par écrit, de son choix.

Si plusieurs assurés ont des intérêts identiques dans un même litige contre le même adversaire, il ne pourra être choisi qu'un seul avocat.

### **27.2 Le cas du conflit d'intérêts**

L'assuré a également la liberté de faire appel à un avocat de son choix ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, à concurrence des montants et limites prévus au contrat, s'il estime qu'un conflit d'intérêts peut survenir entre lui et nous (par exemple, lorsque nous garantissons la Responsabilité Civile de la personne contre laquelle il a demandé d'exercer un recours).

### **27.3 Le cas de désaccord sur le règlement d'un litige**

En cas de désaccord entre l'assuré et le Service DPRSA sur le fondement de ses droits ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, il peut faire appel, à nos frais (sauf demande abusive de sa part), à un conciliateur désigné d'un commun accord entre les parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire (hors Chambre de Proximité) statuant en référé. S'il engage à ses frais une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par le Service DPRSA ou par le conciliateur, nous prenons en charge, dans les limites du montant de la garantie, les frais exposés pour l'exercice de cette action.

## **28/ LE MONTANT DE LA GARANTIE « FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCATS »**

- a) Lorsque l'assuré s'en est remis au Service DPRSA pour la désignation d'un avocat (ou de toute autre personne qualifiée), nous prenons directement en charge les frais et honoraires correspondants dans les limitations prévues au paragraphe b) ci-dessous.
- b) Par contre, s'il a décidé de le choisir lui-même, il lui appartient de faire l'avance de ces frais.

Nous les lui remboursons sur justificatif, dans les limites suivantes pour chaque intervention, plaidoirie, pourvoi ou recours :

• Transactions .....	500 €
• Référé.....	500 €
• Tribunal de police :	
– sans constitution de partie civile (sauf 5 <sup>e</sup> classe) .....	500 €
– avec constitution de partie civile et 5 <sup>e</sup> classe.....	700 €
• Tribunal correctionnel :	
– sans constitution de partie civile.....	700 €
– avec constitution de partie civile.....	800 €
• Chambre de Proximité .....	700 €
• Tribunal Judiciaire (hors Chambre de Proximité) .....	800 €
• Tribunal de Commerce.....	800 €
• Assistance à mesure d'instruction ou d'expertise .....	400 €
• Commission de suspension de permis de conduire .....	400 €
• Autre commission.....	400 €
• Tribunal administratif, par dossier .....	1000 €
• Cour d'Appel, par dossier .....	1000 €
• Cour de Cassation :	
– par pourvoi en défense .....	1500 €
– par pourvoi en demande.....	1800 €
• Conseil d'État, par recours.....	2000 €

Si l'assuré change d'avocat, nous ne lui remboursons qu'à concurrence des montants ci-dessus, pour l'ensemble des frais et honoraires qu'il aura eu à régler.

**Notre engagement maximum, au titre de la présente garantie, ne peut en aucun cas excéder 7700 € par sinistre, quel que soit le nombre de bénéficiaires.**

# LA GARANTIE PROTECTION DU CONDUCTEUR

## 29/ DÉFINITIONS

### **29.1 Personnes assurées**

Ont qualité d'assurés :

- le souscripteur du contrat,
- son conjoint ou son concubin vivant maritalement avec lui ou son partenaire lié par un PACS,
- ses enfants fiscalement à charge ou vivant sous son toit, s'il s'agit de leur domicile principal.

### **29.2 Bénéficiaires des indemnités**

Sont bénéficiaires des indemnités :

- en cas de blessures : l'assuré,
- en cas de décès de l'assuré : ses ayants droit.

## 30/ OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet d'indemniser, conformément aux présentes Dispositions Générales, les préjudices définis au paragraphe 31, subis par l'assuré ou ses ayants droit lorsque celui-ci est victime d'un accident corporel en qualité de conducteur. Le montant des préjudices sera déterminé sous forme de capital et calculé selon les règles du droit commun français, c'est-à-dire compte tenu de la situation particulière de chaque victime (âge, profession, revenus...) et de la jurisprudence des tribunaux.

### **30.1 Indemnisation directe**

Quelles que soient les circonstances de l'accident garanti, l'indemnisation n'interviendra qu'en complément de la réparation indemnitaire reçue des organismes sociaux, du Fonds de Garantie des assurances obligatoires de dommages ou de tiers responsables.

### **30.2 Avance sur recours**

Si l'accident garanti donne lieu à l'exercice d'un recours contre l'assureur d'un quelconque tiers responsable, l'indemnisation prendra la forme d'une avance sur recours pour la moitié des sommes non réglées au titre du paragraphe « indemnisation directe » du fait de la responsabilité du tiers. Le montant de l'avance sera réglé dans un délai de trois mois à compter de la survenance de l'accident garanti.

## 31/ PRÉJUDICES INDEMNISÉS

La garantie couvre :

### **31.1 En cas de blessures de l'assuré**

- L'indemnisation de l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique, totale ou partielle, correspondant exclusivement aux dommages physiologiques subsistant après que l'état de la victime ait été consolidé, c'est-à-dire, la date à laquelle les conséquences de l'accident ne seront plus susceptibles d'aggravation ou d'amélioration, et au plus tard, sauf dispositions contraires prises d'un commun accord entre les parties, à l'expiration d'un délai d'un an à compter du jour de l'accident,
- les frais de traitements médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques y compris les frais d'hospitalisation et de rééducation,
- les frais de prothèse,
- les frais d'assistance d'une tierce personne.

### **31.2 En cas de décès de l'assuré**

Que ce décès survienne immédiatement ou dans le délai d'un an des suites de l'accident garanti :

- l'indemnisation du préjudice économique des ayants droit directement consécutif au décès de l'assuré,
- les frais d'obsèques.

## 32/ MONTANT DES INDEMNITÉS

Le cumul des indemnités versées pour un même accident ne pourra excéder le montant indiqué sur les Dispositions Particulières. Il est convenu que :

### **32.1 Décès de l'assuré**

Si l'assuré décède des suites du même accident postérieurement à indemnisation de l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique, le montant versé à ce titre sera déduit de l'indemnité garantie en cas de décès.

### **32.2 Franchise**

Si le taux d'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique, résultant de l'accident est inférieur ou égal au taux indiqué aux Dispositions Particulières, l'assuré ne pourra prétendre à aucune indemnisation au titre de ce poste de préjudice. En revanche, pour toute atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique supérieure à ce taux, l'indemnisation interviendra sur la base de ce taux dans la limite de la somme assurée.

## **33/ RÉDUCTION DES INDEMNITÉS**

Les indemnités dues seront réduites de 25 %, en cas de non-respect, par l'assuré, du port de la ceinture de sécurité.

## **34/ AGGRAVATION INDÉPENDANTE DU FAIT ACCIDENTEL**

Toutes les fois que les conséquences d'un accident sont aggravées par l'état constitutionnel de la victime, par un manque de soins dû à sa négligence, par un traitement empirique, par une maladie ou infirmité préexistante, les indemnités dues sont déterminées d'après les conséquences qu'aurait eu l'accident chez un sujet valide et de santé normale soumis à un traitement rationnel.

## **35/ CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS**

**En plus des exclusions prévues page 4 paragraphe 4, ne sont pas couverts :**

- **Les sinistres survenus lorsque l'assuré :**
  - **conduit sous l'empire d'un état alcoolique, tel que défini aux articles L234-1 et R234-1 du Code de la Route, ou a refusé de se soumettre à un dépistage d'alcoolémie ;**
  - **conduit sous l'empire d'un stupéfiant ou d'une drogue non prescrit médicalement ;**  
sauf s'il est établi que le sinistre est sans relation avec l'un de ces états.
- **Les sinistres survenus lorsque l'assuré est atteint d'une infirmité ou maladie préexistante, sauf s'il est établi que le sinistre est sans relation avec cette maladie ou infirmité ;**
- **Les sinistres survenus lorsque l'assuré n'a pas l'âge requis ou ne possède pas le permis de conduire en état de validité exigé par la réglementation en vigueur pour la conduite du véhicule ;**
- **Les sinistres causés ou provoqués intentionnellement par l'assuré ou du fait de son suicide ou de sa tentative de suicide ;**
- **Les sinistres occasionnés par la guerre étrangère ou civile, ou provoqués par attentats, qu'il s'agisse d'émeutes, de mouvements populaires, d'actes de terrorisme ou de sabotage ;**
- **Les sinistres survenus après un délit de fuite ou un refus d'obtempérer ;**
- **Les sinistres survenus lorsque l'assuré est conducteur de véhicules et appareils agricoles, matériels de travaux publics, matériels forestiers ou engins spéciaux tels que définis à l'article R311-1 du Code de la Route ;**
- **Les sinistres survenus lorsque l'assuré est conducteur, pendant leur usage professionnel, de taxis, ambulances et auto-écoles.**

## II – LE CONTRAT

**C'est-à-dire, notamment :**

- toutes les dispositions relatives à LA VIE DE VOTRE CONTRAT, de sa formation à sa résiliation ;
- et, EN CAS DE SINISTRE, l'ensemble des formalités nécessaires au règlement des dommages.

### LA VIE DE VOTRE CONTRAT

#### 36/ LA FORMATION DU CONTRAT

Le contrat est formé dès qu'il est signé par vous et par nous. Il prend effet le lendemain à zéro heure du jour du paiement de la première cotisation et au plus tôt à la date fixée sur les Dispositions Particulières. Les mêmes dispositions sont applicables à tout avenant au contrat.

##### Faculté de renonciation

**Les dispositions qui suivent vous concernent uniquement si vous avez conclu le présent contrat en qualité de personne physique à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, par voie de démarchage ou de vente à distance.**

#### I - En cas de conclusion de votre contrat par voie de démarchage

Dans le cas où le souscripteur personne physique a été sollicité par voie de démarchage, en vue de la conclusion d'un contrat d'assurance à des fins autres que commerciales ou professionnelles, il dispose d'un droit de renonciation, dans les conditions et limites prévues par l'alinéa 1<sup>er</sup> de l'article L112-9 du Code des assurances reproduit ci-après :

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

Le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique avec avis de réception à l'adresse indiquée sur vos Dispositions Particulières.

« Je soussigné M \_\_\_\_\_ demeurant \_\_\_\_\_ renonce à mon contrat N° \_\_\_\_\_ souscrit auprès de \_\_\_\_\_ conformément à l'article L112-9 du Code des assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.

Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ »

À cet égard, le souscripteur est informé que, s'il exerce son droit de renonciation, il sera tenu au paiement proportionnel de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation, à l'exclusion de toute pénalité.

Toutefois, l'intégralité de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance 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.

Conformément aux dispositions de l'article L112-9 du Code des assurances, ce droit de renonciation ne s'applique pas :

- aux polices d'assurance voyage ou bagage,
- aux contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois,
- dès lors que le souscripteur a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.

#### II - En cas de souscription à distance de votre contrat

La vente de votre contrat d'assurance Automobile par téléphone, courrier ou internet est régie par les articles L112-2-1 et R112-4 du Code des assurances.

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, telle que définie par l'article L112-2-1 du Code des assurances, la fourniture d'opérations d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique, qui agit en dehors de toute activité

commerciale ou professionnelle, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Il est précisé que les règles applicables en matière de vente à distance ne s'appliquent :

- qu'au premier contrat, pour les contrats à durée déterminée suivis d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps ;
- qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

Conformément aux dispositions applicables en matière de vente à distance des services financiers, vous êtes informé :

- de l'existence de fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages visé à l'article L421-1 du Code des assurances ;
- de l'existence du fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions visé à l'article L422-1 du Code des assurances ;
- ce droit vous est reconnu pendant un délai de quatorze jours calendaires révolus. Ce délai commence à courir à compter du jour :
  - de la conclusion du contrat ;
  - de la réception des informations obligatoires et conditions contractuelles si cette date est postérieure ;et expire le dernier jour à 24 h 00.

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

- que les contrats pour lesquels s'applique le droit de renonciation ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans l'accord du souscripteur. Vous avez manifesté votre volonté pour que votre contrat prenne effet à la date figurant sur les « Dispositions Particulières ». Le souscripteur, qui a demandé le commencement de l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de renonciation et qui use de son droit de renonciation, devra s'acquitter de la portion de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert ; en outre, la contribution Attentats au titre du Fonds de garanties des victimes des actes de terrorisme reste due.

Le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre, inséré ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique avec avis de réception à l'adresse indiquée sur vos Dispositions Particulières.

« Je soussigné M \_\_\_\_\_ demeurant \_\_\_\_\_ renonce à mon contrat N° \_\_\_\_\_ souscrit auprès de \_\_\_\_\_ conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.

Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ »

Par dérogation, ce droit de renonciation ne s'applique pas :

- aux polices d'assurance voyage ou bagage ou aux polices similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois ;
- aux contrats d'assurance de responsabilité civile des Véhicules Terrestres à Moteur ;
- aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du souscripteur avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

## **37/ LES BASES DU CONTRAT**

### **37.1 La déclaration du risque assuré**

Le contrat est établi sur la base des informations en notre possession. C'est pourquoi, vous et toute personne ayant qualité d'assuré devez :

#### **a) à la souscription du contrat :**

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

#### **b) en cours de contrat :**

Déclarer toute circonstance nouvelle qui a pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses fournies à l'assureur.

Cela concerne notamment :

- tout changement de véhicule ou de ses caractéristiques ;
- le changement d'usage ou de lieu de garage ;
- le changement de profession ou d'activité ;
- le changement de conducteur habituel.

Vous devez également nous déclarer :

– toute suspension ou retrait de permis, toute condamnation du souscripteur, ou d'une personne ayant qualité d'assuré, pour délit de fuite ou autre infraction au Code de la Route,

Cette déclaration doit être faite par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique dans un délai de quinze jours à partir du moment où vous en avez connaissance.

**En cas d'aggravation du risque**, nous pouvons résilier le contrat moyennant préavis de dix jours ou proposer une majoration de cotisation. Si vous refusez ou ne donnez pas suite à cette proposition dans un délai de trente jours, nous pouvons résilier le contrat au terme de ce délai.

**En cas de diminution du risque**, nous devons diminuer la cotisation en conséquence.

À défaut, vous pouvez résilier le contrat moyennant préavis de trente jours.

### **37.2 La déclaration de vos autres assurances**

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, vous devez nous en faire la déclaration.

En cas de sinistre, vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix pour obtenir l'indemnisation de vos dommages dans la limite des garanties de ce contrat.

**Lorsque plusieurs assurances contre le même risque sont contractées de manière frauduleuse ou dolosive, nous pouvons demander la nullité du contrat et réclamer des dommages et intérêts.**

- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle entraîne la nullité du contrat, conformément aux dispositions de l'article L. 113-8 du Code des assurances (le contrat est considéré comme n'ayant jamais existé) ;  
- Toute omission ou inexactitude non intentionnelle dans les déclarations entraîne l'application de l'article L. 113-9 du Code des assurances (réduction de l'indemnité en cas de sinistre, en proportion des cotisations payées par rapport aux cotisations qui auraient été dues si les risques avaient été exactement et complètement déclarés).  
**Si, dans le cadre d'un sinistre, vous faites une ou plusieurs fausses déclarations ou exagérez le montant des frais, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous perdez pour ce sinistre le bénéfice des garanties du contrat.**

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

## **38/ LE PAIEMENT DE LA COTISATION**

### **38.1 Quand et comment payer la cotisation**

La cotisation annuelle (ou dans le cas de fractionnement de celle-ci, les fractions de cotisation), les frais, ainsi que les impôts et taxes sur les contrats d'assurance sont payables aux dates indiquées sur les Dispositions Particulières, soit à notre siège social, soit au domicile de notre représentant.

Lorsque vous optez pour le paiement de votre prime par prélèvement, les Dispositions Particulières remises lors de la souscription ou de l'avenant valent prénottification des prélèvements effectués aux échéances convenues.

### **38.2 Les conséquences du non-paiement**

Si vous ne réglez pas votre cotisation ou fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, l'intégralité de la prime annuelle devient immédiatement exigible. Si un fractionnement (semestriel, trimestriel ou mensuel) du paiement de la prime était en place sur votre contrat, vous perdez le bénéfice de cette facilité de paiement.

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

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

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

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

Si la cotisation demeure impayée après la résiliation du contrat, nous poursuivrons le recouvrement des sommes qui nous sont dues, ce qui s'entend de l'intégralité de la prime non payée jusqu'à la date de résiliation de votre contrat.

## **39/ LA MODIFICATION DU TARIF ET DES FRANCHISES**

Nous pouvons être amenés à modifier le niveau tarifaire et éventuellement les franchises applicables à votre contrat en fonction de vos sinistres et/ou en fonction de circonstances techniques indépendantes de la variation du régime des taxes ou des dispositions de la clause réduction-majoration prévue à la page 25.

Votre cotisation est alors modifiée dans la même proportion, à la première échéance principale qui suit cette modification. Vous en êtes informé lors de l'envoi de l'avis d'échéance. Vous avez alors la faculté de demander la résiliation de votre contrat dans les quinze jours suivant celui où vous avez eu connaissance de la majoration de votre cotisation ou de la franchise.

La résiliation prend effet un mois après l'envoi de la lettre recommandée ou envoi recommandé électronique ou après la déclaration faite contre récépissé.

Vous nous êtes alors redevable d'une fraction de cotisation calculée sur les bases du tarif précédent, en proportion du temps écoulé entre la date de la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

À défaut de résiliation, la nouvelle cotisation et éventuellement les nouveaux montants de franchise sont considérés comme acceptés de votre part.

## **40/ LA DURÉE DU CONTRAT**

**Sauf convention contraire figurant sur les Dispositions Particulières, le contrat est conclu pour la durée d'un an. À son expiration, il est reconduit automatiquement d'année en année, sauf résiliation par vous ou par nous dans les formes et conditions prévues paragraphe 42.**

En cas de vol du véhicule assuré, l'assurance de Responsabilité Civile automobile du contrat cesse de produire ses effets soit à l'expiration d'un délai de trente jours à compter de la déclaration du vol aux autorités de police ou de gendarmerie, soit au jour du transfert de la garantie sur un véhicule de remplacement.

Toutefois, la garantie continue de vous être acquise jusqu'à la prochaine échéance annuelle du contrat, dans le cas où votre responsabilité est recherchée pour des dommages causés à un ouvrage public.

Ces dispositions ne font pas obstacle aux effets d'une suspension ou d'une résiliation légale ou conventionnelle qui résulterait d'une notification ou d'un accord antérieur au vol.

## **41/ LE CHANGEMENT DE PROPRIÉTÉ DU VÉHICULE ASSURÉ**

### **41.1 L'aliénation du véhicule assuré**

En cas d'aliénation du véhicule assuré, les effets du contrat sont suspendus de plein droit, en ce qui concerne ce véhicule, à partir du lendemain à zéro heure du jour de l'aliénation (article L121-11 du Code des assurances).

Si le contrat ne garantit pas d'autres véhicules que le véhicule aliéné, il peut être résilié moyennant un préavis de dix jours, par chacune des parties.

À défaut de remise en vigueur du contrat par accord des parties ou de résiliation par l'une d'elles, la résiliation interviendra de plein droit à l'expiration d'un délai de six mois à compter de l'aliénation.

### **41.2 Le décès du souscripteur**

En cas de décès du souscripteur, propriétaire du véhicule assuré, l'assurance est transférée de plein droit au profit de l'héritier du véhicule à charge par celui-ci d'exécuter toutes les obligations dont le souscripteur était tenu envers nous (article L121-10 du Code des assurances).

Nous pouvons également résilier le contrat par lettre recommandée dans un délai de trois mois à partir du jour où l'attributaire définitif de la garantie a demandé le transfert du contrat à son nom, la résiliation prenant alors effet dix jours après l'envoi de cette lettre.

## **42/ LA RÉSILIATION DU CONTRAT**

### **42.1 Les possibilités de résiliation**

Le contrat peut être résilié dans les cas et conditions suivants :

#### **1) Résiliation par VOUS ou par NOUS**

**a) à chaque échéance annuelle**, moyennant préavis de deux mois au moins (article L113-12 du Code des assurances),

**b) en cas d'aliénation du véhicule assuré** (voir paragraphe 41.1),

**c) en cas de survenance de l'un des événements suivants** (article L113-16 du Code des assurances) :

- changement de domicile,
- changement de situation ou de régime matrimonial,
- changement de profession,
- retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle.

**Lorsque les risques garantis par le contrat sont en relation directe avec la situation antérieure et ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle, la résiliation ne peut intervenir que dans les trois mois qui suivent la date de l'événement. Elle prend effet un mois après notification à l'autre partie.**

## 2) Résiliation par VOUS

- a) **en cas de diminution du risque**, si nous refusons de réduire la cotisation en conséquence (article L113-4 du Code des assurances),
- b) **si après un sinistre nous résilions un autre contrat souscrit par vous** (articles R113-10 et A211-1-2 du Code des assurances),
- c) **en cas de modification du tarif ou des franchises** dans les conditions prévues au paragraphe 39 ci-dessus,
- d) **selon la Loi Châtel, prévue par l'article L113-15-1 du Code des assurances,**
- e) **sous réserve que votre contrat couvre des personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles**, vous pouvez le résilier sans frais ni pénalités à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription. La résiliation prend effet un mois après que nous en ayons reçu notification sous forme de lettre recommandée qui doit être adressée par votre nouvel assureur chargé d'effectuer pour votre compte cette formalité.

Il lui appartient de s'assurer ainsi de la permanence de votre couverture d'assurance (articles L113-15-2 et R113-12 du Code des assurances).

Ce motif de résiliation est susceptible de pouvoir s'appliquer aussi dans les cas suivants, lorsque sont remplies les conditions de résiliation prévues à l'article L113-15-2 précité :

- lorsque vous dénoncez la reconduction tacite du contrat en application de l'article L113-15-1 postérieurement à la date limite d'exercice du droit de dénonciation du contrat,
- lorsque vous demandez la résiliation du contrat en vous fondant sur un motif prévu par le Code des assurances dont nous constatons qu'il n'est pas applicable,
- lorsque vous ne précisez pas le fondement de votre demande de résiliation.

Nous vous inviterions alors à vous rapprocher de votre nouvel assureur à qui il appartient d'effectuer pour votre compte cette formalité nécessaire à l'exercice de cette demande de résiliation auprès de nous, celle-ci prenant alors effet un mois après que nous en ayons reçu notification sous forme de lettre recommandée. Il s'assurera ainsi de la permanence de votre couverture d'assurance.

## 3) Résiliation par NOUS

- a) **en cas de non-paiement de la cotisation** (article L113-3 du Code des assurances),
- b) **en cas d'aggravation du risque** (article L113-4 du Code des assurances),
- c) **en cas d'omission ou d'inexactitude** dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat (article L113-9 du Code des assurances) :
- d) **après un sinistre**, si l'accident a été causé (article A211-1-2 du Code des assurances) :
  - par un conducteur en état d'imprégnation alcoolique ou sous l'emprise de stupéfiants,
  - à la suite d'une infraction au Code de la Route entraînant soit une décision judiciaire ou administrative de suspension du permis de conduire d'au moins un mois, soit une décision d'annulation de ce permis.

La résiliation ne prend effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à dater de la notification à l'assuré.

## 4) Résiliation par L'HÉRITIER ou par NOUS

En cas de **transfert de propriété par suite de décès** (voir paragraphe 41.2)

## 5) Résiliation de PLEIN DROIT

- a) **en cas de perte totale du véhicule assuré** (article L121-9 du Code des assurances),
- b) **en cas de retrait total de notre agrément** (article L326-12 du Code des assurances),
- c) **en cas de réquisition du véhicule assuré** dans les cas et conditions de résiliation prévus par la législation en vigueur (article L160-6 du Code des assurances).
- d) **en cas de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire.**

La résiliation peut être demandée par l'administrateur judiciaire s'il décide de ne pas continuer le contrat.

La résiliation intervient de plein droit si dans les 30 jours de la mise en demeure que nous avons envoyée à l'administrateur judiciaire, ce dernier n'a pas pris position sur la continuation du contrat (articles L622-13, L631-14 et L641-11-1 du Code de Commerce).

### **42.2 Les formalités à respecter**

L'assuré, l'héritier en cas de décès de l'assuré, ou l'acquéreur en cas d'aliénation de la chose assurée, peut résilier le présent contrat d'assurance en adressant à l'assureur une demande, au choix de l'assuré :

- par lettre ou tout autre support durable ;
- par déclaration faite au Siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- par acte extrajudiciaire ;
- lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

L'assureur confirme par écrit la réception de la notification

Lorsque votre véhicule est déclaré techniquement ou économiquement irréparable et que vous n'acceptez pas la proposition d'indemnisation prévue à l'article L. 327-1 du Code de la route, la résiliation du contrat d'assurance est conditionnée à la fourniture d'un justificatif de destruction du véhicule, de sa réparation ou de souscription d'un contrat auprès d'un nouvel assureur.

La résiliation, à notre initiative, doit vous être notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu. Dans le cas prévu au paragraphe 42.1 alinéa c), la résiliation doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et indiquer la nature et la date de l'événement invoqué. Si la notification émane de vous, elle doit comporter toutes les précisions de nature à établir que la résiliation est en relation directe avec ledit événement et éventuellement être accompagnée des documents justificatifs.

Dans tous les cas de résiliation, les délais de préavis sont décomptés à partir de la date d'envoi de la notification (le cachet de la poste faisant foi).

### **42.3 Les conséquences de la résiliation**

#### **a) Remboursement de la cotisation**

Dans le cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, la fraction de cotisation annuelle afférente à la partie de cette période postérieure à la résiliation ne nous est pas acquise et doit vous être remboursée, SAUF en cas de résiliation :

- pour non-paiement de la cotisation, cette fraction de cotisation nous restant due à titre d'indemnité,
- pour perte totale du véhicule à la suite d'un événement garanti au contrat, la fraction de cotisation annuelle correspondant à la garantie mise en jeu nous restant entièrement acquise.

#### **b) La restitution des documents d'assurance**

Dans tous les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, vous devez nous restituer le certificat d'assurance qui vous a été délivré, ainsi que la carte verte ou autre document justificatif.

## **LE RÈGLEMENT DES SINISTRES**

### **43/ LES FORMALITÉS À ACCOMPLIR EN CAS DE SINISTRE**

#### **43.1 Les délais à respecter**

L'assuré doit déclarer à notre siège social ou à notre représentant, soit par écrit – de préférence par lettre recommandée – soit verbalement contre récépissé, tout sinistre dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les **cinq jours ouvrés**. Toutefois :

- en cas de vol, ce délai est réduit à **deux jours ouvrés**,
- en cas de catastrophe naturelle il est porté à **30 jours** à compter de la publication de l'arrêté de reconnaissance de celle-ci,
- en cas de dommages survenus à la suite d'attentats, vous devez accomplir dans les délais réglementaires auprès des autorités les démarches relatives à l'indemnisation prévue par la législation en vigueur.

#### **43.2 Les informations et les documents à nous transmettre**

Avec la déclaration de sinistre, l'assuré doit :

##### **1) Dans tous les cas :**

- joindre le constat amiable, ou à défaut nous indiquer dans cette déclaration (ou en cas d'impossibilité dans une déclaration ultérieure faite dans les plus brefs délais), la date, la nature et les circonstances du sinistre, ses causes connues ou présumées, les noms et adresses du conducteur au moment du sinistre, des personnes lésées et, si possible, des témoins ;
- nous transmettre, dès réception, tous avis, lettres, convocations, assignations, actes d'huissiers et pièces de procédure qui lui seraient adressés, remis ou signifiés à lui-même ou à ses préposés, concernant un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat ;
- joindre une attestation de non alcoolémie.

##### **2) En cas de dommages subis par le véhicule assuré :**

- nous faire connaître l'endroit où le véhicule est visible ;
- ne pas procéder ou faire procéder à des réparations avant vérification par nos soins, cette obligation cessant si la vérification n'a pas été effectuée dans les quinze jours à compter du jour où nous avons eu connaissance de l'endroit où le véhicule est visible ;
- nous envoyer immédiatement la justification des dépenses effectuées ;
- si le véhicule assuré a été accidenté en cours de transport, justifier de l'envoi, dans les trois jours de la réception de celui-ci, d'une lettre de réserve au transporteur, adressée sous forme recommandée avec avis de réception et, s'il y a lieu, justifier de sa notification à tous tiers intéressés.

##### **3) En cas de vol ou tentative de vol (et ce, même si vous n'avez pas souscrit la garantie), ainsi qu'à la suite d'un acte de vandalisme :**

- aviser immédiatement les autorités locales de police ou de gendarmerie ;
- déposer une plainte au Parquet ;
- nous informer dans les huit jours en cas de récupération du véhicule à la suite d'un vol ;
- nous joindre la facture ou le justificatif de financement de votre véhicule volé ou que l'on a tenté de vous voler.

#### **4) En cas de vol ou de détérioration d'éléments composant le véhicule assuré :**

– justifier, par la présentation des factures d'origine, de l'existence et de la valeur de ces éléments. Le remboursement des indemnités dues interviendra sur la base des justificatifs fournis, déduction faite de la vétusté.

#### **5) En cas d'accident corporel subi par le conducteur ou toute personne transportée :**

– nous adresser, dans un délai de dix jours à compter de l'accident, un certificat médical précisant la nature des lésions et leurs conséquences probables, et pour les frais médicaux et pharmaceutiques garantis, nous faire parvenir toutes les pièces justificatives ;  
– lorsque le sinistre a entraîné le décès du souscripteur ou de l'assuré, il incombe à l'ayant droit de l'un ou de l'autre, dès qu'il a connaissance de ce sinistre, d'en faire la déclaration dans les délais et formes prévus ci-dessus.

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

**Si les autres obligations prévues ci-dessus ne sont pas respectées, nous pouvons réclamer à l'assuré une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement peut nous causer.**

**Ces sanctions ne sont pas applicables si le manquement est dû à un cas fortuit ou de force majeure.**

**Si le souscripteur ou l'assuré ou l'ayant droit de l'un ou de l'autre, fait volontairement de fausses déclarations sur la nature, les causes, circonstances ou conséquences du sinistre ou sur l'existence d'autres assurances pouvant garantir le sinistre, il est entièrement déchu de tout droit à la garantie pour ce sinistre.**

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

## **44/ LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT**

### **44.1 Dispositions applicables à la garantie Responsabilité Civile automobile**

#### **1) Procédure :**

En cas d'action mettant en cause une responsabilité assurée par le présent contrat et dans la limite de notre garantie :

– devant une juridiction civile, commerciale ou administrative, nous assumons la défense de l'assuré, la direction du procès et l'exercice de toutes voies de recours ;  
– devant une juridiction pénale, si la ou les victimes n'ont pas été désintéressées, nous avons la faculté, avec l'accord de l'assuré, de diriger la défense sur le plan pénal ou de nous y associer. À défaut de cet accord nous pouvons néanmoins, assumer la défense des intérêts civils de l'assuré. Nous pouvons exercer toutes voies de recours en son nom, y compris le Pourvoi en Cassation lorsque son intérêt pénal n'est plus en jeu. Dans le cas contraire, nous ne pouvons les exercer qu'avec son accord.

#### **2) Transaction :**

Nous avons seule qualité, dans la limite de notre garantie pour procéder au règlement des dommages et transiger avec les personnes lésées ou leurs ayants droit.

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenant en dehors de nous, ne nous est opposable.

Toutefois, n'est pas considéré comme une reconnaissance de responsabilité l'aveu d'un fait purement matériel ou le seul fait d'avoir procuré à la victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le devoir légal ou moral d'accomplir.

#### **3) Sauvegarde des droits des victimes :**

Ne sont pas opposables aux victimes ou à leurs ayants droit :

**a) Les franchises** prévues au contrat ;

**b) Les déchéances**, à l'exception de la suspension régulière de la garantie pour non-paiement de cotisation ;

**c) La réduction de l'indemnité** prévue par l'article L113-9 du Code des assurances dans le cas de déclaration inexacte ou incomplète du risque ;

**d) Les exclusions suivantes** prévues au contrat :

- défaut ou non validité du permis de conduire de l'assuré,
- inobservation des conditions suffisantes de sécurité fixées pour le transport de passagers,
- transport de sources de rayonnements ionisants ayant provoqué ou aggravé le sinistre,
- transport de matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes,
- dommages survenus au cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais.

Dans les cas précités, nous procédons, dans la limite du maximum garanti, au paiement de l'indemnité pour le compte de l'assuré responsable. Nous exerçons contre ce dernier une action en remboursement de toutes les sommes que nous avons ainsi payées ou mises en réserve à sa place.

#### **4) Recours contre le conducteur non autorisé :**

Lorsque la garde ou la conduite du véhicule a été obtenue contre votre gré ou celui du propriétaire, nous pouvons exercer un recours contre la personne responsable du sinistre pour obtenir le remboursement des indemnités que nous avons réglées aux victimes (article L211-1 du Code des assurances).

#### **44.2 Dispositions applicables en cas de dommages au véhicule assuré**

**Vous avez la faculté, en cas de dommage garanti par votre contrat et dans les conditions fixées par celui-ci, de choisir le réparateur professionnel auquel vous souhaitez recourir, pour procéder aux réparations.**

##### **1) Évaluation des dommages :**

Les dommages sont évalués à l'amiable entre vous et nous.

S'il y a lieu, nous faisons apprécier les dommages par notre expert.

En cas de désaccord sur l'origine, l'étendue ou l'estimation des dommages, une expertise amiable contradictoire est obligatoire avant toute procédure judiciaire. Chaque partie choisit son expert pour les départager. En cas de divergence entre eux, ils s'adjoignent un troisième expert pour les départager. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le Président du Tribunal compétent sur requête de la partie la plus diligente. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, le cas échéant, la moitié de ceux du tiers expert.

##### **2) Détermination de l'indemnité :**

Notre expert détermine :

- le coût des réparations et du remplacement des pièces détériorées, directement consécutifs au sinistre garanti,
- la valeur du véhicule avant le sinistre,
- s'il y a lieu, la valeur de sauvetage du véhicule après le sinistre.

##### **a) En cas de dommages partiels**

Lorsque le montant des réparations est inférieur à la valeur à dire d'expert du véhicule avant le sinistre, le montant de l'indemnité est égal au montant des réparations directement consécutives au sinistre garanti, sous déduction des éventuelles franchises.

##### **b) En cas de dommage total**

Lorsque le montant des réparations directement consécutives à l'événement garanti est supérieur à la valeur à dire d'expert du véhicule avant le sinistre (ou en cas de vol), le montant de l'indemnité est fixé comme suit :

- **vous nous cédez votre véhicule** : l'indemnité est égale à la valeur à dire d'expert du véhicule avant le sinistre ou la valeur conventionnelle si elle s'applique sous déduction des éventuelles franchises,
- **vous ne nous cédez pas votre véhicule** : si vous ne faites pas réparer, l'indemnité est égale à la valeur à dire d'expert du véhicule avant le sinistre ou la valeur conventionnelle si elle s'applique, déduction faite de la valeur de sauvetage après sinistre et des éventuelles franchises.

Si vous faites réparer votre véhicule, l'indemnité est égale au montant des réparations, à concurrence de la valeur à dire d'expert de celui-ci avant le sinistre ou de la valeur conventionnelle si elle s'applique, déduction faite des éventuelles franchises. Elle est versée sur présentation de la facture des réparations.

##### **3) Règlement de l'indemnité :**

Lorsque nous serons en possession de la facture acquittée du montant des réparations, l'indemnité sera réglée au propriétaire du véhicule assuré, ou à son mandataire express, dans les délais prévus au paragraphe 45.

#### **44.3 Dispositions applicables à la Garantie « Protection du Conducteur »**

##### **1) Obligation de la victime :**

Les personnes blessées dans un accident qui entendent bénéficier de la garantie doivent se soumettre aux contrôles de nos médecins.

**Cette obligation subordonne le versement des indemnités.**

##### **2) Détermination de l'indemnité :**

Les conséquences du sinistre sont estimées d'un commun accord entre l'assuré ou ses ayants droit et l'assureur. En cas de contestation d'ordre médical sur l'origine du préjudice ou sur les conséquences du sinistre, une expertise amiable contradictoire est obligatoire avant toute procédure judiciaire. Chaque partie choisit son médecin. En cas de divergence entre eux, ils s'adjoignent un troisième médecin pour les départager.

Faute par l'une des parties de nommer son médecin ou par les deux médecins de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le Président du Tribunal compétent sur requête de la partie la plus diligente. Chaque partie paie les frais et honoraires de son médecin et, le cas échéant, la moitié de ceux du troisième médecin.

**Si au moment du sinistre, le nombre des personnes transportées est supérieur au nombre de places aménagées à cet effet dans le véhicule assuré (ou s'il s'agit d'un deux roues ou d'un triporteur, au nombre de places prévues par le constructeur), les indemnités sont réduites dans le rapport entre ce nombre de places et le nombre de personnes transportées.**

## **45/ LE DÉLAI DE PAIEMENT DES INDEMNITÉS**

Nous effectuons le paiement de l'indemnité dans les quinze jours soit de l'accord amiable, soit de la décision judiciaire exécutoire. En cas d'opposition à paiement, ce délai ne court que du jour de la levée de l'opposition.

### **a) Cas particulier du vol**

En cas de vol du véhicule assuré, le paiement de l'indemnité ne peut être exigé qu'après un délai de trente jours à dater de la déclaration du sinistre, ce paiement devant toutefois intervenir avant le soixantième jour, sous réserve que nous disposions de toutes les pièces justificatives que l'assuré doit fournir.

Si le véhicule assuré est retrouvé avant l'expiration du premier délai de trente jours, l'assuré est tenu de le reprendre et nous sommes seulement tenus au paiement des réparations et des frais de récupération.

Si le véhicule est retrouvé après ce délai, l'assuré a, dans les trente jours suivant celui où il a connaissance de cette récupération, la faculté d'en reprendre possession contre remboursement de l'indemnité reçue, sous déduction d'une somme correspondant aux dommages et aux frais garantis.

### **b) Cas particulier des Catastrophes Naturelles**

Nous devons verser l'indemnité due à titre de garantie dans un délai de trois mois à compter de la date de remise par l'assuré de l'état estimatif des biens endommagés ou de la date de publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle lorsque celle-ci est postérieure. À défaut et sauf cas fortuit ou de force majeure, l'indemnité due par nous porte, à compter de l'expiration de ce délai, intérêt au taux de l'intérêt légal.

### **c) Cas particulier des Catastrophes Technologiques**

Nous devons verser l'indemnité due au titre de la garantie légale dans les trois mois qui suivent la remise de l'état estimatif des biens endommagés ou la date de publication, lorsque celle-ci est postérieure, de la décision administrative prévue à l'article L128-1 du Code des assurances.

### **d) Cas particulier des émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme et de sabotages**

L'indemnité due ne vous sera versée qu'au vu du récépissé délivré par l'autorité compétente.

## **46/ LA SUBROGATION**

Nous sommes subrogés dans les termes de l'article L121-12 du Code des assurances jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par nous, dans les droits et actions de l'assuré contre tout responsable du sinistre.

Nous sommes dégagés de nos obligations lorsque la subrogation ne peut plus, du fait de l'assuré, s'opérer en notre faveur.

## **DISPOSITIONS DIVERSES**

### **47/ LA PRESCRIPTION DES EFFETS DU CONTRAT (HORS ASSISTANCE)**

La prescription est la date ou la période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable. Elle est régie par les règles ci-dessous, édictées par le Code des assurances, lesquelles ne peuvent être modifiées, même d'un commun accord, par les parties au contrat d'assurance.

Aux termes de l'article L.114-1 du Code des assurances,

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L.125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

Aux termes de l'article L.114-2 du Code des assurances,

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

Les causes d'interruption ordinaires sont les suivantes :

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

## **48/ L'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS**

### **Réclamation**

Un dispositif spécifique est mis en place pour garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations. Toutes les personnes envers lesquelles nous sommes tenus d'obligations contractuelles peuvent y recourir : assurés, assurés pour compte ou bénéficiaires, anciens assurés, (...).

- En cas de mécontentement lié à la gestion de votre contrat ou de votre sinistre ou de vos prestations, vous pouvez consulter votre interlocuteur habituel par téléphone ou en prenant rendez-vous.

Si vous n'avez pas obtenu immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à lui adresser votre réclamation par écrit ou au nom du service dédié de traitement des réclamations du Courtier. Votre interlocuteur pourra également transmettre votre demande au service dédié de traitement des réclamations du Courtier.

En cas de persistance de votre mécontentement, vous pouvez adresser votre réclamation par courrier au service Relation Clientèle de l'assureur dont les coordonnées sont mentionnées aux Dispositions Particulières.

Nous nous engageons à :

- Accuser réception de votre réclamation dans les dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation écrite, sauf si une réponse a pu vous être apportée dans ce même délai,
- Répondre dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la première manifestation écrite de votre mécontentement.

### **Médiation**

En tout état de cause deux (2) mois après l'envoi d'une première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'Assurance. Il pourra examiner votre demande uniquement si aucune action judiciaire n'a été engagée. Votre saisine doit intervenir dans un délai maximum d'un an à compter de votre réclamation écrite.

Après avoir instruit le dossier avec le concours des parties, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les trois (3) mois. L'avis ne lie pas les parties.

Il est possible de saisir la Médiation par voie électronique : La Médiation de l'assurance - Saisir le médiateur ([www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)) ou par voie postale à : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09. Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance sur le site de l'association « La Médiation de l'Assurance ».

## **49/ LE CONTRÔLE DES ENTREPRISES D'ASSURANCES**

L'autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurances est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

## **50/ VOS DONNÉES PERSONNELLES**

### **50.1 Le traitement de vos données personnelles**

#### **50.1.1 Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?**

La collecte et le traitement de vos données personnelles sont tout d'abord nécessaires à l'analyse de votre situation et de vos besoins et attentes en matière d'assurance, à l'évaluation des risques, à la tarification, à la mise en place, puis à l'exécution du contrat.

Certains traitements sont ensuite nécessaires au respect d'obligations légales.

Cela s'entend par exemple de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Dans le cadre de nos obligations en matière de prévention du blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme, nous sommes susceptibles d'utiliser et d'analyser vos données personnelles en vue de l'établissement de votre profil et de la détermination du risque de blanchiment de capitaux et financement du terrorisme selon les critères du Code monétaire et financier.

Vos données sont également utilisées au service de nos intérêts légitimes. Dans le respect de vos droits et, le cas échéant, de ceux de votre intermédiaire d'assurance, elles peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale et de

démarchage, en vue de vous proposer des produits et services complémentaires, aux fins d'une optimisation de la gestion des contrats et des prestations ou pour la mise en place d'actions de prévention.

Elles peuvent être utilisées également pour la réalisation d'études statistiques et actuarielles.

Vos données peuvent aussi être utilisées pour lutter contre la fraude à l'assurance, laquelle recouvre l'exagération frauduleuse du montant des réclamations. On précisera que la lutte contre la fraude est opérée dans l'intérêt légitime de l'assureur, mais aussi pour la protection de la communauté des assurés.

Les déclarations, informations et tous justificatifs présentés en vue de l'acceptation et de l'établissement du contrat, puis à l'appui des demandes de délivrance de services, de règlement de sinistres ou de prestations, peuvent faire l'objet de vérifications. Ces vérifications sont destinées à vérifier la cohérence des déclarations, des circonstances et des conséquences du sinistre ainsi que la réalité, véracité et intégrité des éléments.

Ces vérifications pourront emporter le recours aux autorités, entités ou organismes publics ainsi qu'à tous organismes, tiers ou professionnels de toutes sortes, ce qui s'entend notamment d'experts, de sapiteurs ou d'autres spécialistes techniques, de constructeurs automobile et de leurs réseaux, de fabricants, de fournisseurs, de réparateurs et de dépanneurs, de sociétés d'alarme ainsi que d'autres assureurs et d'organismes professionnels. Les démarches pourront également emporter recours à des huissiers et des agents de recherche privés.

L'assureur est susceptible de traiter des données rendues publiques par tous supports.

Le cas échéant, si le contrôle devait porter sur des données de santé, il serait opéré dans le respect du cadre protecteur renforcé propre à ce type de données.

L'assureur participe en outre à la mise en œuvre d'un dispositif de mutualisation des données destiné à détecter les fraudes.

Les informations collectées seront conservées jusqu'à la prescription de toutes les actions pouvant être exercées. En cas de fraude avérée, l'assureur peut engager des poursuites pénales et inscrire la personne convaincue de fraude sur une liste l'excluant de toute possibilité de contracter avec l'assureur ou une société d'assurance de son groupe pendant 5 ans, y compris pour des risques professionnels.

L'exclusion de toute possibilité de contracter avec l'assureur ou une société d'assurance de son groupe pendant 5 ans pourra aussi résulter d'incidents de paiement, du prononcé d'une nullité de contrat ou d'une déchéance pour fausse déclaration intentionnelle ou d'incivilités ou de menaces.

#### *50.1.2 À qui vos données peuvent-elles être transmises ?*

Vos données personnelles peuvent être adressées à nos éventuels sous-traitants, prestataires, mandataires, partenaires, réassureurs et coassureurs, aux fonds de garantie, aux tiers impliqués et à leurs organismes d'assurance, aux organismes professionnels, autorités et organismes publics, en vue de la gestion et de l'exécution de votre contrat, de la délivrance et du contrôle des prestations ou de services complémentaires, de l'optimisation de nos services, de la lutte contre la fraude et du respect d'obligations légales ou réglementaires.

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

Les données relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et les données relatives à la lutte contre la fraude sont partagées avec les entités de notre groupe et les personnes concernées, dans le strict respect de la législation. Elles sont également adressées aux autorités et organismes contribuant à la lutte contre ces phénomènes. Dans le domaine de la fraude, des informations sont partagées avec l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance (ALFA). Notamment, dans le cadre du dispositif de mutualisation des données destiné à détecter les fraudes, l'Assureur peut transférer à ALFA des informations relatives aux contrats et aux sinistres déclarés. Cette transmission est opérée via un intermédiaire de confiance qui assure la pseudonymisation et le chiffrement des données.

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

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

Vos données personnelles peuvent être traitées en dehors de l'Union européenne, mais uniquement pour les finalités décrites ci-dessus au 1.1. Si la législation de l'État de destination des données ne garantit pas un niveau de protection

jugé comme équivalent par la Commission européenne à celui en vigueur dans l'Union, l'assureur exigera des garanties complémentaires conformément à ce qui est prévu par la réglementation en vigueur.

### 50.1.3 Quelles précautions prenons-nous pour traiter vos données de santé ?

Dans la situation où des données de santé sont traitées, dans le respect de la finalité du contrat, ce traitement est opéré par du personnel spécialement sensibilisé à la confidentialité de ces données. Ces données font l'objet d'une sécurité informatique renforcée.

### 50.1.4 Combien de temps vos données seront-elles conservées ?

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

## **50.2 Les droits dont vous disposez**

### 50.2.1 De quels droits disposez-vous ?

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

### 50.2.2 Comment pouvez-vous les faire valoir ?

Pour l'exercice de vos droits, il convient d'adresser une demande au Délégué à la Protection des Données dont les coordonnées sont mentionnées aux Dispositions Particulières.

### 50.2.3 En cas de difficulté

En cas de difficulté relative au traitement de vos informations personnelles, vous pouvez adresser votre réclamation au Délégué à la Protection des Données dont les coordonnées sont mentionnées aux Dispositions Particulières.

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

## **51/ LOI APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS**

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

La loi applicable au contrat et à la relation précontractuelle est la loi française, y compris les dispositions impératives applicables aux départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle et sous réserve, pour les risques situés dans la Principauté de Monaco, des dispositions impératives de la loi monégasque.

## **52/ LANGUE UTILISÉE**

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

## **53/ DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE**

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est-à-dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Cette inscription entraînera l'interdiction pour tout professionnel et tout intermédiaire agissant pour son compte, de vous démarcher téléphoniquement, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes. En votre qualité de client, cette inscription ne fera pas obstacle à l'utilisation de vos coordonnées téléphoniques pour vous présenter une offre ou une nouveauté sur les produits ou services de l'assureur afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

## **54/ LA CLAUSE DE RÉDUCTION-MAJORATION**

(bonus – malus) (Article A121-1 du Code des assurances, modifié par les arrêtés du 22-11-91 et 19-07-07).

Dans le texte ci-dessous, le mot prime est synonyme de cotisation.

### **Article 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.

## **Article 2**

La prime de référence est la prime établie par l'assureur pour le risque présentant les mêmes caractéristiques techniques que celles présentées par l'assuré et figurant au tarif communiqué par l'assureur au ministre chargé de l'Économie et des Finances dans les conditions prévues à l'article R310-6.

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 des majorations éventuellement prévues pour les circonstances aggravantes énumérées à l'article A121-1-2 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 A121-1-1 du Code des assurances.

## **Article 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.

## **Article 4**

Après chaque période annuelle d'assurance sans sinistre, le coefficient applicable est celui utilisé à la précédente échéance réduit de 5 % arrêté à la deuxième décimale et arrondi par défaut (1) ; toutefois lorsque le contrat garantit un véhicule utilisé pour un usage « Tournées » ou « Tous déplacements », la réduction est égale à 7 %.

Le coefficient de réduction-majoration ne peut être inférieur à 0,50.

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

## **Article 5**

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

Le coefficient obtenu est arrêté à la deuxième décimale (2) 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.

## **Article 6**

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

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

## **Article 7**

Le sinistre survenu à un véhicule en stationnement par le fait d'un tiers non identifié alors que la responsabilité de l'assuré n'est engagée à aucun titre, ou lorsque le sinistre met 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 l'obstacle à la réduction visée à l'article 4.

## **Article 8**

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

## **Article 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.

## **Article 10**

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

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

### **Article 11**

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

### **Article 12**

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

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

### **Article 13**

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

### **Article 14**

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

- le montant de la prime de référence ;
- le coefficient de réduction-majoration prévu à l'article A121-1 du Code des assurances ;
- la prime nette après application de ce coefficient ;
- la ou les majorations éventuellement appliquées conformément à l'article A121-1-2 du Code des assurances.

## **55/ DÉFINITIONS RELATIVES AUX CONDITIONS D'USAGE DU VÉHICULE ASSURÉ**

L'indication sur les Dispositions Particulières du libellé de l'un des usages définis ci-après signifie que vous avez déclaré que le véhicule assuré n'était pas utilisé dans d'autres dispositions que celles définies dans ladite définition.

Cette déclaration est faite conformément aux dispositions et sous peine des sanctions prévues au paragraphe 37 des présentes Dispositions Générales.

### **Tous déplacements**

Le véhicule assuré est utilisé pour des déplacements privés ou professionnels **et ne sert, en aucun cas, à des transports rémunérés de personnes ou de marchandises, même à titre occasionnel.**

### **Affaire ou commerce**

Le véhicule assuré est utilisé pour des déplacements privés ou professionnels **et ne sert, en aucun cas, à des tournées régulières de visite de clientèle, agences, dépôts, succursales ou chantiers, ni à des transports rémunérés de personnes ou de marchandises, même à titre occasionnel.**

### **Déplacements privés**

Le véhicule assuré est utilisé exclusivement pour des déplacements privés **et ne sert en aucun cas, même occasionnellement, pour l'exercice d'une profession ou pour effectuer totalement ou partiellement le trajet du domicile jusqu'à un lieu de travail ou d'études et en revenir.**

### **Étudiants**

Le véhicule assuré n'est utilisé que pour des déplacements privés et par le conducteur habituel, en sa qualité d'étudiant, pour des déplacements en rapport avec ses études.

**Il ne sert donc en aucun cas, même occasionnellement, pour l'exercice d'une profession ou pour effectuer totalement ou partiellement le trajet du domicile jusqu'à un lieu de travail et en revenir.**

La garantie reste néanmoins acquise au conducteur habituel lorsqu'il utilise le véhicule assuré sur le trajet aller-retour du domicile jusqu'au lieu où il effectue un stage obligatoire directement lié à ses études ou du domicile au lieu de travail s'il exerce une profession de salarié sédentaire pour les financer.

### **Salariés – Déplacements privés et trajet**

Le conducteur habituel exerce la profession déclarée au contrat en qualité de salarié sédentaire, et n'exerce aucune autre activité professionnelle, salariée ou non, même à titre occasionnel.

Le véhicule assuré n'est utilisé que pour des déplacements privés et par le conducteur habituel ou son conjoint, s'il est également salarié sédentaire, pour effectuer le trajet du domicile jusqu'au lieu de travail et en revenir.

**Le véhicule assuré ne sert donc en aucun cas, même occasionnellement, pour l'exercice d'une profession ou, à d'autres personnes, pour effectuer totalement ou partiellement le trajet du domicile jusqu'à un lieu de travail ou d'études et en revenir.**

### **Fonctionnaires et assimilés**

Le conducteur habituel exerce la profession déclarée au contrat en qualité de fonctionnaire, assimilé fonctionnaire ou membre de l'enseignement. Il n'exerce aucune autre activité professionnelle, salariée ou non, même à titre occasionnel. Le véhicule assuré n'est utilisé que pour des déplacements privés et pour l'exercice de la profession du conducteur habituel ou d'une profession de fonctionnaire à l'exclusion de toute autre.

Le conjoint, non-fonctionnaire, du conducteur habituel, s'il exerce une profession sédentaire, peut également utiliser le véhicule assuré pour se rendre à son lieu de travail et en revenir, à l'exclusion de tout autre usage en rapport avec l'exercice de sa profession.

### **Retraités**

Le conducteur habituel bénéficie d'un régime de retraite ou de préretraite et n'exerce plus, même à titre occasionnel, aucune activité professionnelle.

Le véhicule assuré est utilisé exclusivement pour des déplacements privés **et ne sert en aucun cas, même occasionnellement, pour l'exercice d'une profession ou pour effectuer totalement ou partiellement, le trajet du domicile jusqu'à un lieu de travail ou d'études et en revenir.**

### **Commerçants**

Le souscripteur exerce la profession déclarée au contrat en qualité de commerçant, en nom propre ou en société, inscrit au registre du Commerce.

Il prend part en permanence à l'exploitation de son commerce et n'emploie pas plus de cinq salariés permanents.

Il n'exerce aucune autre activité professionnelle, salariée ou non, même à titre occasionnel. Le véhicule assuré n'est utilisé que pour des déplacements privés et pour l'exercice de l'activité déclarée au contrat, **mais ne sert en aucun cas, même occasionnellement, à des transports rémunérés de personnes ou de marchandises et à la vente ambulante.**

### **Artisans**

Le souscripteur exerce la profession déclarée au contrat en qualité d'artisan, en nom propre ou en société, inscrit au Répertoire des Métiers.

Il prend part, en permanence, aux travaux manuels de sa profession et n'emploie pas plus de cinq salariés permanents.

Il n'exerce pas, même à titre occasionnel, une autre activité professionnelle sans rapport direct avec la profession déclarée au contrat.

Le véhicule assuré n'est utilisé que pour des déplacements privés et pour l'exercice de l'activité déclarée au contrat, **mais ne sert en aucun cas, même occasionnellement, à des transports rémunérés de personnes ou de marchandises.**

### **Exploitations agricoles**

Le souscripteur exerce la profession déclarée au contrat. Il prend part, en permanence, aux travaux manuels de son exploitation et n'exerce aucune autre activité professionnelle, salariée ou non, même à titre occasionnel.

Il n'emploie pas plus d'un salarié permanent en dehors de la main d'œuvre occasionnelle et saisonnière, de son conjoint, de ses ascendants et descendants vivant sous son toit.

Le véhicule assuré est utilisé pour des déplacements privés et pour l'exercice de l'activité déclarée au contrat, **mais ne sert en aucun cas, même occasionnellement, à des transports rémunérés de personnes ou de marchandises.**

### **Professions annexes de l'agriculture**

Le souscripteur exerce la profession déclarée au contrat. Il prend part, en permanence, aux travaux manuels de son exploitation et n'exerce aucune autre activité professionnelle, salariée ou non, même à titre occasionnel.

Le véhicule assuré est utilisé pour des déplacements privés et pour l'exercice de l'activité déclarée au contrat, **mais ne sert en aucun cas, même occasionnellement, à des transports rémunérés de personnes ou de marchandises.**

### **Salariés agricoles**

Le conducteur habituel exerce la profession déclarée au contrat en qualité de salarié d'une exploitation agricole ou d'une profession annexe de l'agriculture, et n'exerce aucune autre activité professionnelle, salariée ou non, même à titre occasionnel.

Le véhicule assuré n'est utilisé que pour des déplacements privés et pour l'exercice de cette profession.

Le conjoint de conducteur habituel, s'il exerce une profession sédentaire, peut également utiliser le véhicule assuré pour se rendre à son lieu de travail fixe et unique et en revenir, à l'exclusion de tout autre usage en rapport avec l'exercice de sa profession.

### **Officiers ministériels**

Le conducteur habituel exerce la profession déclarée au contrat en qualité d'officier ministériel, et n'exerce aucune autre activité professionnelle, salariée ou non, même à titre occasionnel.

Le véhicule assuré n'est utilisé que pour des déplacements privés et pour l'exercice de cette profession.

Le conjoint du conducteur habituel, s'il exerce une profession sédentaire, peut également utiliser le véhicule assuré pour se rendre à son lieu de travail fixe et unique et en revenir, à l'exclusion de tout autre usage en rapport avec l'exercice de sa profession.

### **Ecclésiastiques**

Le conducteur habituel n'exerce aucune activité professionnelle en dehors de son sacerdoce. Le véhicule assuré n'est utilisé que pour des déplacements privés et pour l'exercice de ce sacerdoce.

## **56/ COMMUNICATION D'INFORMATIONS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE**

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

# FICHE D'INFORMATION RELATIVE AU FONCTIONNEMENT DES GARANTIES « Responsabilité Civile » DANS LE TEMPS

## AVERTISSEMENT

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L112-2 du Code des assurances.

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

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

Comprendre les termes :

- **Fait dommageable** : fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.
- **Réclamation** : mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre adressée à l'assuré ou à l'assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.
- **Période de validité de la garantie** : période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.
- **Période subséquente** : période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans.

**Si votre contrat garantit exclusivement votre Responsabilité Civile vie privée, reportez-vous au I. Sinon, reportez-vous au I et au II.**

## I – LE CONTRAT GARANTIT VOTRE RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Cas 2.2.2 :** l'assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel assureur couvrant le même risque. C'est la nouvelle garantie qui est mise en œuvre, sauf si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

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

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

## 3. En cas de changement d'assureur

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

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

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

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

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

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

- Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de l'ancienne garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable. Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie.
- Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

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

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

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

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

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

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

Arrêté du 31 octobre 2003 portant sur la notice d'information délivrée en application des nouvelles dispositions sur le déclenchement de la garantie de Responsabilité Civile dans le temps dans les contrats d'assurance.

## III – NOTICE D'INFORMATION « ZÉPHIR ASSISTANCE » CONVENTION D'ASSISTANCE N°921.640

### Besoin d'assistance ?

#### **Contactez-nous (24h/24)**

au 01 40 25 50 11 (appel non surtaxé)

- Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24)

#### **Veillez nous indiquer :**

- Le nom et le numéro du contrat souscrit
- Les nom et prénom du Bénéficiaire
- L'adresse exacte du Bénéficiaire
- Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par ZÉPHIR auprès de :

#### **FRAGONARD ASSURANCES**

SA au capital de 37 207 660 €

479 065 351 RCS Paris

Siège social : 2, rue Fragonard — 75017 Paris

Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en œuvre par :

#### **AWP FRANCE SAS**

SAS au capital de 7 584 076,86 €

490 381 753 RCS Bobigny

Siège social : 7, rue Dora Maar — 93400 Saint-Ouen

Société de courtage d'assurances — Inscription ORIAS 07 026 669 — <http://www.orias.fr/>

Ci-après désignée sous le nom commercial « **Mondial Assistance** »

## 1/ DÉFINITIONS

Les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

### **Abandon**

Cession, gratuite ou non, d'un véhicule à l'état d'Épave aux autorités administratives de l'État où stationne ce véhicule.

### **Accident de la circulation**

Toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route ou explosion ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule bénéficiaire sur le lieu de l'accident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer des réparations nécessaires.

### **Accident corporel**

Toute lésion corporelle consécutive à un Accident de la circulation.

### **Bénéficiaires**

Selon la formule souscrite, tout propriétaire ou conducteur autorisé, domiciliés en France voyageant ensemble ou séparément dans le Véhicule garanti à titre privé ou professionnel et titulaire d'un contrat Auto SECOURS :

- Formule 1 : « Véhicule sans franchise kilométrique »
- Formule 2 : « Véhicule une franchise de 50 km »

pour tout événement garanti, dans la limite du nombre de places mentionné sur la carte grise du Véhicule bénéficiaire.

### **Crevaïson**

Dégonflement, éclatement ou déchirement des pneumatiques ayant pour conséquence le contact indirect de la jante avec le sol et entraînant l'immobilisation du Véhicule bénéficiaire et l'impossibilité de poursuivre le trajet.

### **Domicile**

Lieu de résidence principale du Bénéficiaire, en France.

### **Durée de validité**

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat d'assurance Auto SECOURS souscrit auprès de Zéphir et de l'accord liant Zéphir et Mondial Assistance pour la délivrance de ces prestations.

### **Épave**

Véhicule économiquement ou techniquement irréparable.

### **Pays non couverts**

Corée du Nord et pays figurant sur la liste mise à jour des pays exclus, disponible sur le site de Mondial Assistance, à l'adresse suivante : [www.mondial-assistance.fr/pays-exclus](http://www.mondial-assistance.fr/pays-exclus).

### **Frais d'hébergement**

Frais supplémentaires d'hôtel (y compris les frais de petit-déjeuner), consécutifs à un événement garanti, **à l'exclusion de tout frais de restauration et de boisson.**

### **Frais funéraires**

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale, **à l'exclusion des frais d'inhumation, de crémation d'embaumement et de cérémonie.**

### **France**

France métropolitaine, **à l'exclusion des départements, collectivités, territoire ou Pays d'Outre-mer.**

### **Franchise kilométrique**

- **Pour la Formule 1 « Véhicule sans franchise kilométrique »** : les prestations d'assistance au Véhicule bénéficiaire ainsi que les prestations d'assistance aux personnes sont accordées depuis le Domicile du Bénéficiaire, sans franchise kilométrique.
- **Pour la Formule 2 « Véhicule avec une franchise de 50 km »** : les prestations d'assistance au Véhicule bénéficiaire ainsi que les prestations d'assistance aux personnes sont accordées au-delà d'une franchise de 50 km en cas de :
  - Panne,
  - Crevaisson,
  - Gel de carburant, Panne de carburant ou erreur de carburant,
  - Perte, vol ou bris de clé.

### **Hospitalisation**

Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public, consécutif à un Accident de la circulation ou à une Maladie survenue lors du déplacement avec le Véhicule bénéficiaire, **à l'exclusion des hospitalisations de jour et des hospitalisations planifiées.**

### **Incendie**

Tout embrasement ou combustion totale ou partielle du Véhicule bénéficiaire ou d'un élément du Véhicule bénéficiaire.

### **Immobilisation (du Véhicule bénéficiaire)**

Tout événement garanti rendant techniquement impossible l'utilisation du Véhicule bénéficiaire ou empêchant l'utilisation du véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route ou dans les conditions du manuel de conduite et d'entretien recommandé par le constructeur automobile (affichage d'un voyant au tableau de bord du véhicule). Cette défaillance aura pour effet de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur agréé pour y effectuer les réparations requises.

### **Médecin**

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine légalement reconnu dans le pays où elle exerce habituellement son activité professionnelle.

### **Panne**

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du Véhicule bénéficiaire, ayant pour effet d'immobiliser ledit véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers le garage qualifié le plus proche du lieu de la Panne pour y effectuer les réparations nécessaires.

### **Panne de carburant ou erreur de carburant**

Panne de carburant (y compris le gel du gazole) ou erreur de carburant ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule bénéficiaire sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage qualifié le plus proche du lieu de l'incident pour y effectuer les réparations nécessaires.

### **Perte, vol, bris des clés ou enfermement des clés dans le Véhicule bénéficiaire**

Toute clé perdue, volée, cassée ou enfermée involontairement.

### **Rapatriement du Véhicule bénéficiaire**

Retour du Véhicule bénéficiaire depuis le garage où il est immobilisé à l'Étranger jusqu'au Domicile ou un garage qui en est proche, par transport routier et/ou maritime.

### **Véhicule bénéficiaire**

Le véhicule désigné au contrat d'assurance AUTO de Zéphir,  
Tout véhicule de tourisme :

- d'un poids total en charge inférieur à 3,500 kg,
- la caravane ou la remorque tractée par le Véhicule bénéficiaire, **à l'exception des remorques spécialement aménagées pour le transport des bateaux, de motos, de voitures ou d'animaux**

Le véhicule devra être :

- homologué pour circuler en France métropolitaine,
- en conformité avec la législation française,
- immatriculé en France métropolitaine.

### Véhicule de location

Véhicule mis à disposition par Mondial Assistance, à retirer et à restituer dans les agences indiquées par Mondial Assistance. La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales, pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire au nom du conducteur).

La location comprend la prise en charge par Mondial Assistance des primes correspondant aux assurances obligatoires (Responsabilité Civile) et complémentaires couvrant les accidents (CDW) et le vol/vandalisme (TP), sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire assuré en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré. Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de gardiennage du Véhicule de location restent à la charge du Bénéficiaire.

### Véhicule de remplacement

Selon l'option souscrite, Véhicule de location de catégorie B mis à disposition du Bénéficiaire pendant l'immobilisation du Véhicule bénéficiaire, à prendre et à rendre dans la même agence indiquée par Mondial Assistance.

Option 1 : 3 jours en cas d'Accident de la circulation, Vol ou Incendie

Option 2 : 3 jours en cas d'Accident de la circulation, Vol, Incendie ou Panne

Option 3 : 5 jours en cas de Panne, 10 jours en cas d'Accident de la circulation, 15 jours en cas de Vol et Incendie.

### Vol

Soustraction frauduleuse du Véhicule bénéficiaire justifiée par une déclaration aux autorités compétentes dans les 48 heures suivant la connaissance de l'événement.

**N'est pas considéré comme Vol du Véhicule, tout vol consécutif à une escroquerie ou abus de confiance.**

## **2/ ÉVÈNEMENTS GARANTIS**

Les prestations d'assistance sont accordées pour les événements garantis suite à un Accident de la circulation survenus en France ou au cours de déplacements privés n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans les pays non rayés de la carte internationale d'assurance, **à l'exception des Pays non couverts.**

### Assistance aux Véhicules bénéficiaires

- Accident de la circulation,
- Crevaison,
- Incendie,
- Gel de carburant, Panne de carburant ou erreur de carburant,
- Panne du Véhicule bénéficiaire,
- Perte, casse, défaillance, vol ou enfermement des clés ou carte de démarrage,
- Tentative de Vol ou acte de vandalisme du Véhicule bénéficiaire,
- Vol du Véhicule bénéficiaire.

### Assistance aux personnes suite à un Accident de la circulation

- Accident corporel suite à un Accident de la circulation du Véhicule bénéficiaire,
- Décès suite à un Accident de la circulation du Véhicule bénéficiaire,
- Traumatisme psychologique suite à un Accident de la circulation du Véhicule bénéficiaire,
- Perte ou vol des effets personnels,
- Infraction involontaire à la législation du pays traversé.

## **3/ TERRITORIALITÉ DES PRESTATIONS**

**Les prestations d'assistance sont délivrées en France ou à l'Étranger telles que précisées dans les définitions, événements garantis et dans les conditions de la présente convention.**

## **4/ PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES BÉNÉFICIAIRES**

### **4.1 Selon la formule souscrite, en cas de Panne, Accident de la circulation, Incendie, Tentative de Vol/Acte de Vandalisme du Véhicule bénéficiaire en France ou à l'Étranger**

#### Mondial Assistance organise et prend en charge :

- le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule bénéficiaire jusqu'au garage qualifié le plus proche, **dans la limite de 160 € TTC (300 € TTC la nuit, les week-ends et les jours fériés).**  
Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.  
**Les frais de réparation restent à la charge du Bénéficiaire.**
- la mise à disposition d'un taxi suite au remorquage du Véhicule bénéficiaire pour effectuer les déplacements dans la **limite de 100 € TTC,**
- l'hébergement des Bénéficiaires à l'hôtel si le Véhicule bénéficiaire ne peut être réparé dans la journée et si le Domicile du Bénéficiaire se trouve à plus de 50 km du lieu de l'événement garanti, la prise en charge des Frais d'hébergement s'effectue à

**concurrence de 45 € TTC par Bénéficiaire et par nuit dans la limite de 2 nuits par Bénéficiaire. Cette prestation n'est pas cumulable avec** « Le retour des Bénéficiaires soit au Domicile soit jusqu'à leur lieu de destination prévu »,

- le retour des Bénéficiaires soit au Domicile soit jusqu'à leur lieu de destination prévu  
Si l'immobilisation du Véhicule bénéficiaire est supérieure à 24 heures, mise à disposition :
  - soit, d'un taxi sur une distance de 50 km maximum,
  - soit, d'un billet de train 1<sup>re</sup> classe en France si le trajet dépasse 50 km,
  - soit, d'un billet de train 2<sup>de</sup> classe à l'Étranger,
  - soit, d'un véhicule de location de catégorie B pendant 1 journée si les réparations sont supérieures à 4 heures,
  - soit, d'un billet d'avion classe économique si le trajet dépasse 6 heures de train,
- le véhicule de remplacement de catégorie B en fonction de l'option souscrite et précisée aux Dispositions Particulières.

#### **4.2 En cas de Vol du Véhicule bénéficiaire**

*Mondial Assistance organise et prend en charge :*

- la mise à disposition d'un taxi pour effectuer les déplacements dans la limite de 100 € TTC,
- l'hébergement des Bénéficiaires à l'hôtel.  
Si le Véhicule bénéficiaire n'est pas retrouvé dans les 24 heures suivant le Vol, la prise en charge des Frais d'hébergement s'effectue à concurrence de **45 € TTC par Bénéficiaire et par nuit dans la limite de 2 nuits par Bénéficiaire.**

OU

- le retour des Bénéficiaires soit au Domicile soit jusqu'à leur lieu de destination prévu.  
Si le Véhicule bénéficiaire n'est pas retrouvé dans les 24 heures suivant le Vol, mise à disposition :
  - soit, d'un taxi sur une distance de 50 km maximum,
  - soit, d'un billet de train 1<sup>re</sup> classe en France métropolitaine si le trajet dépasse 50 km,
  - soit, d'un billet de train 2<sup>de</sup> classe à l'Étranger,
  - soit, d'un véhicule de location de catégorie B pendant 1 journée si les réparations sont supérieures à 4 heures,
  - soit, d'un billet d'avion classe économique si le trajet dépasse 6 heures de train.

*Si le Véhicule Bénéficiaire volé a été retrouvé, Mondial Assistance organise et prend en charge :*

- le remorquage du Véhicule bénéficiaire jusqu'au garage qualifié le plus proche, **dans la limite de 160 € TTC (300 € TTC la nuit, les week-ends et les jours fériés)** si le Véhicule bénéficiaire est retrouvé endommagé et non roulant,
- le voyage du Bénéficiaire pour récupérer le véhicule retrouvé :
  - soit, d'un taxi sur une distance de 50 km maximum,
  - soit, d'un billet de train 1<sup>re</sup> classe en France si le trajet dépasse 50 km,
  - soit, d'un billet de train 2<sup>de</sup> classe à l'Étranger,
  - soit, d'un billet d'avion classe économique si le trajet dépasse 6 heures de train,
- le Véhicule de remplacement de catégorie B en fonction de l'option souscrite (article 4.5).

*La garantie cesse dès que le Véhicule bénéficiaire est retrouvé.*

#### **4.3 En cas de Crevaison, gel de carburant, Panne de carburant ou erreur de carburant**

*Mondial Assistance organise et prend en charge :*

- Le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule bénéficiaire jusqu'au garage qualifié le plus proche, **dans la limite de 160 € TTC (300 € TTC la nuit, les week-ends et les jours fériés).**  
Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.  
**Les frais de réparation restent à la charge du bénéficiaire.**

#### **4.4 En cas de perte, casse, défaillance, Vol ou enfermement des clés ou carte de démarrage dans le Véhicule bénéficiaire**

*Mondial Assistance organise et prend en charge :*

- soit l'ouverture du Véhicule bénéficiaire sur place, sur demande expresse du Bénéficiaire, et/ou, si le Véhicule bénéficiaire ne peut être ouvert sur place, le remorquage du Véhicule Bénéficiaire jusqu'au garage qualifié le plus proche, **dans la limite de 160 € TTC (300 € TTC la nuit, les week-ends et les jours fériés).**  
Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes limites.  
**Dans ce cas, les dégradations volontaires ou non, effectuées sous la responsabilité du Bénéficiaire restent à sa charge,**
- soit la mise à disposition d'un taxi pour aller chercher un double de clés si celles-ci se trouvent dans un rayon de 50 km du lieu d'immobilisation du Véhicule bénéficiaire, dans la limite de **160 € TTC (300 € TTC la nuit, les week-ends et les jours fériés),**
- soit la récupération et l'expédition d'un double des clés, par un prestataire de Mondial Assistance, à condition que le prestataire puisse récupérer les clés.

#### **4.5 Véhicule de remplacement**

En France uniquement et si mention en est faite aux Dispositions Particulières, nous mettons à votre disposition un Véhicule de remplacement de catégorie **B** pour les véhicules de tourisme, ou d'un volume utile inférieur ou égal à **4 m<sup>3</sup>** pour les véhicules utilitaires, dans la limite du nombre de jours stipulé aux Dispositions Particulières, si les réparations nécessitent plus d'un jour d'immobilisation.

Le remorquage organisé par Mondial Assistance est obligatoire pour bénéficier de cette prestation (sauf en cas de Vol du véhicule et Incendie).

Un Véhicule de remplacement est mis à disposition dans la limite du nombre de jours stipulé aux Dispositions Particulières en cas de Vol du Véhicule, sous réserve qu'une déclaration de vol a été réalisée auprès des autorités compétentes ou si le Véhicule retrouvé n'est pas en état de rouler.

Le prêt prend fin nécessairement dès que le Véhicule est retrouvé, restitué en état de marche au Bénéficiaire ou dès que le Bénéficiaire a été indemnisé par l'Assureur.

### **PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES A L'ÉTRANGER**

#### **4.6 En cas d'Accident de la circulation, Panne, Véhicule volé et retrouvé, Tentative de Vol/Acte de Vandalisme du Véhicule bénéficiaire**

*Mondial Assistance organise et prend en charge :*

- le Rapatriement du Véhicule bénéficiaire jusqu'à un garage qualifié le plus proche du Domicile, dans la limite de la valeur ARGUS du Véhicule bénéficiaire au jour de l'évènement garanti si les réparations nécessitent plus de 5 jours consécutifs d'immobilisation.
- les frais de gardiennage en attente de Rapatriement ou d'Abandon du Véhicule bénéficiaire, **dans la limite de 200 € TTC**, à compter de la réception par Mondial Assistance des documents administratifs nécessaires au Rapatriement ou à l'Abandon du Véhicule bénéficiaire.
- Les frais d'Abandon du véhicule sur place si le Véhicule bénéficiaire est déclaré Épave ou si le coût des réparations est supérieur à sa valeur ARGUS du Véhicule bénéficiaire au jour de l'évènement garanti.

## **5/ PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

#### **5.1 En cas d'Accident corporel consécutif à un Accident de la circulation avec le Véhicule bénéficiaire**

*Mondial Assistance organise et prend en charge :*

- Le rapatriement ou transport sanitaire suite à un Accident de la circulation avec le Véhicule bénéficiaire et si l'état du Bénéficiaire nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, Mondial Assistance organise et prend en charge, après avis de son Médecin, le transport sanitaire ou le rapatriement du Bénéficiaire vers le centre hospitalier le mieux adapté (soit à l'Étranger soit en France) par les moyens les plus appropriés (avion sanitaire, avion de ligne régulière, train, bateau, ambulance). Lorsque l'Hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du Domicile, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état du Bénéficiaire le permet. Dans le cas où l'Hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au Domicile du Bénéficiaire,

#### **Important:**

**Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du Bénéficiaire.**

**Les Médecins de Mondial Assistance se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec le Médecin traitant habituel du Bénéficiaire, afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à son état de santé.**

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

**Si le Bénéficiaire refuse de suivre les décisions prises par le service médical de Mondial Assistance, il décharge Mondial Assistance de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et perd tout droit à prestation de Mondial Assistance.**

**Par ailleurs, Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.**

- le transport d'une personne accompagnant le Bénéficiaire lors de son transport sanitaire, si l'état du Bénéficiaire le justifie et s'il n'y a pas de contre-indication,
- l'Hospitalisation ou Immobilisation sur place suite à un Accident de la circulation avec le Véhicule bénéficiaire, si le Bénéficiaire est hospitalisé ou immobilisé sur place pour plus de 10 jours parce que son état ne justifie pas un rapatriement ou un transport sanitaire immédiat, mais l'empêche d'entreprendre le retour à la date initialement prévue, Mondial Assistance organise et prend en charge :

- soit la prolongation de séjour à l'hôtel du proche resté au chevet du Bénéficiaire **dans la limite de 60 € TTC par nuit avec un maximum de 10 nuits, à l'exception des repas et boissons.**

Le retour au Domicile du Bénéficiaire et de la personne restée à son chevet par les moyens les plus appropriés, dès que son état le permet, si le Bénéficiaire a dû prolonger son séjour sur place dans les conditions précisées au paragraphe « Prolongation du séjour » ci-dessus et qu'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus,

- soit la présence d'un proche au chevet du Bénéficiaire : voyage aller-retour en train (2<sup>de</sup> classe) ou avion classe économique d'un proche ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, si aucun des Bénéficiaires sur place ne peut rester.

Les Frais d'hébergement de la personne désignée au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du Bénéficiaire » sont également pris en charge **dans la limite de 60 € TTC par nuit, avec un maximum de 10 nuits à l'exception des repas et des boissons.**

Les Frais d'hébergement sont pris en charge que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe ci-dessus « Présence d'un proche au chevet du Bénéficiaire ».

- Les Frais médicaux engagés à l'Étranger lorsque le Bénéficiaire a engagé des Frais médicaux à l'Étranger suite à un Accident corporel, Mondial Assistance propose :

- la prise en charge complémentaire des Frais médicaux.

La prise en charge de Mondial Assistance vient en complément des remboursements obtenus par le Bénéficiaire ou ses ayants droit auprès des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le Bénéficiaire est affilié.

Le Bénéficiaire s'acquitte des frais et Mondial Assistance le rembourse, après les remboursements obtenus par le Bénéficiaire ou ses ayants droit auprès des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le Bénéficiaire est affilié.

Les remboursements des Frais médicaux (hors frais dentaire) effectués par Mondial Assistance **sont limités à 7 500 € TTC, déduction faite d'une franchise de 30 € TTC, par événement couvert.**

**Le remboursement des soins dentaires est limité à 300 € TTC,**

- l'avance des Frais médicaux.

Lorsque le Bénéficiaire n'est pas en mesure de régler sur place les sommes qui lui sont réclamées pour les soins reçus, Mondial Assistance garantit le paiement des Frais médicaux, **dans la limite de 7 500 € TTC**, auprès de l'établissement de soins où le Bénéficiaire a été admis. Les factures sont alors adressées à Mondial Assistance qui en assure le règlement.

Pour bénéficier de cette prestation, le Bénéficiaire (ou un de ses proches) dépose, au moment de la demande, auprès de Mondial Assistance ou de l'un de ses correspondants désigné, un chèque de paiement du montant à garantir.

Le chèque de paiement est encaissé par Mondial Assistance au plus tôt 2 mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

Mondial Assistance s'engage à reverser à l'émetteur du chèque la différence dans le mois qui suit le règlement des factures à l'établissement de soins.

#### **Dans tous les cas :**

**Il n'est pas effectué de remboursement ou d'avance de moins de 30 € TTC par dossier.**

**Ne donnent pas lieu à une prise en charge complémentaire ou d'avance :**

- les frais de prothèses internes, optiques, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres,
- les frais engagés en France, départements, collectivités et régions d'Outre-mer, qu'ils soient consécutifs ou non à un Accident corporel survenu en France ou à l'Étranger,
- les frais de vaccinations,
- les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale,
- les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,
- les frais de rééducation, de cure thermale ou de séjour en maison de repos.

#### **5.2 En cas de Décès du Bénéficiaire suite à un Accident de la circulation avec le Véhicule bénéficiaire**

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- le transport du corps depuis le lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation en France,
- les frais funéraires y compris le coût d'un cercueil de modèle simple, **dans la limite de 2 300 € TTC**,
- la présence sur place d'un membre de la famille.

Voyage aller-retour d'un membre de la famille au départ de France uniquement, dans le cas où une reconnaissance de corps s'avérerait nécessaire ou si des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place,

- les frais de séjour à l'hôtel du membre de la famille désigné au paragraphe « Présence sur place d'un membre de la famille », **dans la limite de 60 € TTC par nuit avec un maximum de 3 nuits** (repas et boisson exclus).

### **5.3 En cas de traumatisme psychologique suite à un Accident de la circulation**

#### Mondial Assistance organise et prend en charge :

- Un accompagnement psychologique par un psychologue proche du Domicile du Bénéficiaire.

Cette prestation est soumise à une évaluation conjointe par le Médecin de Mondial Assistance et le Médecin traitant du Bénéficiaire ou le Médecin urgentiste intervenu au moment de l'événement.

Si la situation du Bénéficiaire justifie un accompagnement psychologique en raison de l'ampleur du traumatisme subi, un premier rendez-vous avec le psychologue permet de déterminer les objectifs et la durée de l'accompagnement.

Dans ce cas, la prise en charge de Mondial Assistance est **limitée à 12 heures de consultation en cabinet.**

### **5.4 Autres évènements garantis**

#### Perte ou vol des effets personnels

- Une assistance administrative en indiquant au Bénéficiaire les démarches à entreprendre et en intervenant directement auprès des services locaux compétents pour faciliter les déclarations et les recherches.
- Une avance de fonds dans **la limite de 1 500 € TTC maximum** en argent liquide dans la monnaie locale pour faire face aux dépenses de première nécessité et organiser son retour.

Pour bénéficier de cette prestation, le Bénéficiaire ou un de ses proches dépose, au moment de la demande, auprès de Mondial Assistance ou de l'un de ses correspondants désigné, un chèque de paiement du montant à garantir.

Le chèque de paiement est encaissé par Mondial Assistance au plus tôt 2 mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

#### Assistance juridique à l'Étranger

- L'avance de la caution pénale **dans la limite de 15 000 € TTC**, en cas d'infraction involontaire à la législation du pays. Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai d'un mois après présentation de la demande de remboursement par Mondial Assistance et immédiatement après restitution de la caution par les autorités du pays.
- Les honoraires des représentants judiciaires auxquels le Bénéficiaire peut être amené à faire appel en cas d'infraction involontaire à la législation du pays, **dans la limite de 3 000 € TTC.**

#### Infos vie quotidienne

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 9h00 à 20h00 hors jours fériés, Mondial Assistance communique au Bénéficiaire, par téléphone uniquement, les renseignements dont il a besoin dans les domaines ci-après :

- Santé
  - informations médicales de la vie courante (les vaccins, les médicaments, les médicaments génériques, la prévention...),
  - les structures sanitaires (hôpitaux et cliniques, centres anti-poisons, services « grands brûlés »...), leurs coordonnées, leurs spécialités,
  - informations médicales préliminaires à un voyage (risques sanitaires et prévention, vaccinations...),
  - informations médicales sur le handicap,
  - les problèmes d'alcool, de tabagisme, de poids...
  - les médicaments, les médicaments génériques,
  - l'alimentation en général en fonction de certaines pathologies : ex le diabète.
- Formalités administratives
  - démarches administratives à entreprendre pour déclarer un accident : déclaration à la police, déclaration à l'assurance, déclaration à la Sécurité Sociale,
  - formalités administratives et services publics.
- Juridique
  - comment porter plainte ?
  - à qui s'adresser en cas de litige ?
  - les conséquences juridiques inhérentes à une situation de handicap...
  - en termes de succession, comment protéger les intérêts de la famille ?
  - en cas de veuvage : quels sont les droits concernant les biens du conjoint survivant ?
  - la vente de son logement...

## 6/ RESPONSABILITÉ

**Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.** Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

**Mondial Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.** Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

**Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.**

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

### **Conditions applicables aux interventions liées au Véhicule bénéficiaire**

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

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

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

### **Vol de véhicule**

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

### **Conditions applicables aux interventions liées à un évènement d'ordre médical**

Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au Médecin de Mondial Assistance, après contact avec le Médecin traitant et éventuellement la famille Bénéficiaire.

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

## Exclusions Générales

Sont exclus :

- pour la prestation « Véhicule de remplacement » : les véhicules frigorifiques, surélevés et spécialement adaptés non d'origine du constructeur,
- les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- les conséquences de votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- les conséquences d'un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- les conséquences d'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,
- les conséquences de sinistres survenus dans les pays non couverts par la présente 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 frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration,
- les Accidents corporels et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat d'assurance AUTO, et/ou non encore consolidés, à la date de survenance de l'événement garanti,
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'un Accident corporel ayant donné lieu à un rapatriement précédent,
- 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,
  - de l'explosion d'engins et d'effets nucléaires ou radioactifs,

qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le Bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire,

- l'envoi de pièces détachées non disponibles en France chez les grossistes et concessionnaires de la marque installés en France ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur,
- les conséquences d'une infraction volontaire à la réglementation des pays visités ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- les conséquences de guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, pirateries, interdictions officielles, saisies ou contraintes par la force publique,
- les conséquences de tout événement climatique tel que tempête, ouragan, ou autre, empêchant Mondial Assistance de mettre en œuvre les prestations d'assistance prévues par la présente convention,
- les maladies psychologiques avérées/constituées avant la survenance de l'Accident corporel,
- les véhicules embourbés.

## Exclusions relatives 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 ci-dessus, sont exclus :

- 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, et leurs conséquences,
- l'organisation et la prise en charge du transport 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 ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36e semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris),
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et les frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, ainsi que leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs éventuelles conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, 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 afférant,
- les recherches de personne, notamment 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 sur piste et hors-piste de ski.

#### Exclusions relatives à l'assistance aux Véhicules

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, restaurant, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation, coût des pièces détachées, etc.).

Outres les Exclusions Générales, sont exclus :

- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien,
- les Pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule bénéficiaire (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- les réparations du Véhicule bénéficiaire, et les frais y afférant,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais de gardiennage (à l'exception de ceux mentionnés dans la Convention) et de parking du Véhicule bénéficiaire,
- les campagnes de rappel du constructeur,
- 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,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les chargements du Véhicule bénéficiaire et de ses attelages.

### **Modalités d'examen des réclamations**

Un dispositif spécifique est mis en place pour garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations. Toutes les personnes envers lesquelles nous sommes tenus d'obligations contractuelles peuvent y recourir : assurés, assurés pour compte ou bénéficiaires, anciens assurés, (...).

- En cas de mécontentement lié à la gestion de votre contrat ou de votre sinistre ou de vos prestations, vous pouvez consulter votre interlocuteur habituel par téléphone ou en prenant rendez-vous.

Si vous n'avez pas obtenu immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à lui adresser votre réclamation par écrit ou au nom du service dédié de traitement des réclamations du Courtier. Votre interlocuteur pourra également transmettre votre demande au service dédié de traitement des réclamations du Courtier.

- En cas de persistance de votre mécontentement, vous pouvez adresser votre réclamation par courrier à :

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

Nous nous engageons à :

- Accuser réception de votre réclamation dans les dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation écrite, sauf si une réponse a pu vous être apportée dans ce même délai,

- Répondre dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la première manifestation écrite de votre mécontentement.

### **Médiation**

En tout état de cause deux (2) mois après l'envoi d'une première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'Assurance. Il pourra examiner votre demande uniquement si aucune action judiciaire n'a été engagée. Votre saisine doit intervenir dans un délai maximum d'un an à compter de votre réclamation écrite.

Après avoir instruit le dossier avec le concours des parties, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les trois (3) mois. L'avis ne lie pas les parties.

Il est possible de saisir la Médiation par voie électronique : La Médiation de l'assurance - Saisir le médiateur ([www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)) ou par voie postale à : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09. Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance sur le site de l'association « La Médiation de l'Assurance ».

### **Loi Informatique et Libertés**

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

Fragonard Assurances et AWP France SAS sont les responsables du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr).

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente est jointe en annexe, à la fin du présent document.

### **Autorité de contrôle**

L'organisme chargé du contrôle de Mondial Assistance et de Fragonard Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

Cette garantie vous est accordée si vous avez souscrit l'option Protection Juridique Automobile.

### CETTE GARANTIE VOUS PERMET DE FACILITER :

#### • Votre accès à l'information juridique

Un service de juristes est spécialement dédié du lundi au samedi pour répondre, par téléphone ou par internet, à toutes vos questions de nature juridique se rapportant au Code de la Route et à l'Automobile (achat, vente, possession, entretien, assurances, financement...). Vous pouvez joindre ce service de façon illimitée tout au long de l'année :

- soit à titre préventif, pour obtenir des renseignements pratiques et documentaires afin de vous éviter de vous retrouver dans une situation conflictuelle,
- soit pour être conseillé sur des démarches à effectuer (ex : rédaction d'un courrier) lorsque vous vous retrouvez en litige avec un tiers.

#### • La résolution des litiges auxquels vous pouvez être confronté que vous soyez demandeur (vous souhaitez par exemple formuler une demande auprès d'un tiers) ou défendeur (ex : un tiers vous met en cause ou sollicite votre condamnation).

Un juriste spécialisé vous assistera personnellement tout au long du déroulement de votre dossier. Comment se déroule notre intervention ?

##### – Pendant la phase amiable

Nous pouvons intervenir amiablement auprès de votre adversaire pour faire valoir vos droits et obtenir la signature d'un protocole d'accord si cela est possible et conforme à vos intérêts. Il sera fait appel à un avocat pendant la phase amiable si votre adversaire est lui-même représenté par un avocat.

##### – Pendant la procédure

Nous vous accompagnons tout au long du procès si votre dossier ne peut se résoudre amiablement. Dans ce cas vous serez dirigé vers un cabinet d'avocat.

Lorsqu'il est fait appel à un avocat, vous en avez le libre choix, que ce soit durant la phase amiable (lorsque votre adversaire est lui-même représenté par un avocat) ou en cas de procédure judiciaire. Si vous nous en faites la demande écrite, nous pouvons vous en recommander un.

Les frais et honoraires de cet avocat, ainsi que les frais de procédure (huissier, expert) seront pris en charge par nous, dans les conditions indiquées ci-après. Vous n'aurez donc aucune avance de frais à effectuer. Toutefois, si vous perdez votre procès, le paiement des condamnations sera à votre charge.

\*\*\*\*\*

Cette garantie, conforme aux lois n° 2007-210 du 19 Février 2007 et n° 89-1014 du 31.12.1989 ainsi qu'au décret n° 90-697 du 1<sup>er</sup> Août 1990, est régie par le Code des assurances. Elle est constituée des Dispositions Générales qui suivent ainsi que des Dispositions Particulières de votre contrat Automobile.

**Le numéro de votre garantie : 504 536. Il est à rappeler pour tout appel et dans toute correspondance**

### QUELQUES DÉFINITIONS

Il faut entendre par :

« **NOUS** » : l'assureur, c'est-à-dire :

**SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE PROTECTION JURIDIQUE, sous la marque Groupama Protection Juridique**

Entreprise régie par le Code des assurances – Société au capital de 2 216 500 € (entièrement versé)

**RCS PARIS : B 321776775**

**Siège social : 8-10 rue d'Astorg 75008 PARIS**

« **VOUS** » : L'assuré, c'est-à-dire le bénéficiaire des garanties, à savoir :

- le souscripteur de la garantie,
- le propriétaire du véhicule garanti à l'exception de la société de crédit-bail,
- toute personne ayant la conduite autorisée du véhicule garanti nommé dans les Dispositions Particulières de votre contrat Automobile.

« **TIERS** » : Toute personne, physique ou morale, étrangère à la présente garantie et à votre contrat Automobile.

« **LITIGE** » : Désaccord ou contestation d'un droit vous opposant, y compris sur le plan amiable, à un tiers.

« **VÉHICULE GARANTI** » : Il s'agit du véhicule terrestre à moteur défini dans les Dispositions Particulières de votre contrat Automobile.

« **SINISTRE** » : Refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire – point de départ du délai dans lequel vous devez nous le déclarer, conformément à l'article VI.

« **PÉRIODE DE GARANTIE** » : Il s'agit de la période de validité de la présente garantie, comprise entre sa date de prise d'effet et celle de sa cessation.

## ARTICLE 1 – QUEL EST L'OBJET DE VOTRE GARANTIE ?

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessous, vous oppose à un tiers, nous vous apportons nos conseils et notre assistance.

**Nous intervenons lorsque vous entendez obtenir réparation d'un préjudice que vous avez subi et que vous justifiez d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque vous êtes juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers.**

Ainsi, nous n'intervenons que dans la mesure où votre affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

Selon vos besoins, vous bénéficiez des services suivants :

### A – UN SERVICE D'INFORMATIONS JURIDIQUES PAR TÉLÉPHONE ET PAR INTERNET (SITE SÉCURISÉ)

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige se rapportant au **Code de la Route, à l'Automobile (achat, vente, possession, entretien, assurances, financement)** et survenant dans le cadre de votre vie privée, une équipe de juristes spécialisés répond, par téléphone ou par mail, à toute demande d'ordre juridique en vous délivrant des informations pratiques et documentaires, sur les différents domaines du droit français applicables à votre interrogation.

Ce service peut être contacté du lundi au vendredi de 9 h à 20 h et le samedi, de 9 h à 12 h, hors jours fériés :

– au numéro de téléphone suivant : 01.41.43.78.07

– ou via le site : [www.groupama-pj.fr](http://www.groupama-pj.fr)

### B – UN SERVICE DE PROTECTION JURIDIQUE

À ce titre, nous intervenons à réception des pièces de votre dossier communiquées dans le cadre de votre déclaration de sinistre, conformément à l'article VI. Nos prestations peuvent prendre différentes formes :

#### • Sur un plan amiable

##### – La Consultation Juridique :

Nous vous exposons (soit oralement, soit par écrit), au vu des éléments communiqués dans le cadre d'une prestation personnalisée, les règles de droit applicables à votre cas et nous vous donnons un avis sur la conduite à tenir.

##### – L'Assistance Amiable :

Nous intervenons, après étude complète de votre situation, directement auprès de votre adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme à vos intérêts.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert/avocat) est nécessaire (notamment lorsque votre adversaire est représenté par un avocat), nous prenons en charge les frais et honoraires de ce dernier dans les limites figurant à l'article 5-2 (Budget amiable).

**Vous nous donnez mandat.** Lorsque nous sommes amenés à intervenir à l'amiable, nous pouvons procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin amiablement au litige déclaré et garanti.

#### • Sur un plan judiciaire

##### – La Prise en charge des frais de procédure :

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, nous prenons en charge les frais et honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées à l'article 5.2 (Budget judiciaire).

## ARTICLE 2 – POUR QUELLES NATURES DE LITIGES ÊTES-VOUS GARANTI ?

Lorsqu'un litige vous oppose, sur un plan amiable ou judiciaire, à un tiers **dans le cadre de votre vie privée**, nous vous assistons et intervenons, lorsque vous êtes fondé en droit, dans les limites ci-après indiquées.

### A – DOMAINES D'INTERVENTION

Vous bénéficiez des garanties suivantes :

#### 2.1 GARANTIE ROUTE

Nous prenons en charge immédiatement votre défense juridique et missionnons un avocat dès que nécessaire pour votre défense, en cas de convocation devant une commission administrative ou lorsque vous êtes poursuivi devant le Tribunal de police ou correctionnel pour infraction aux règles de la circulation routière.

**ATTENTION :** L'infraction doit avoir été commise pendant la période de garantie du présent contrat. L'infraction ne doit pas avoir été commise à l'occasion de la conduite du véhicule sans permis de conduire en cours de validité ou être consécutive à un refus de restituer le permis suite à décision administrative ou judiciaire, à un délit de fuite ou à un refus d'obtempérer. Elle ne doit pas faire suite à la conduite du véhicule en état d'imprégnation alcoolique ou sous l'emprise de plantes ou substances classées comme stupéfiants ainsi qu'au refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou à établir la preuve de cet état.

## 2.2 GARANTIE FRAIS DE STAGE DE RÉCUPÉRATION DE POINTS DU PERMIS DE CONDUIRE

Dès lors que vous êtes passible d'un retrait de points, nous prenons en charge les frais de stage de récupération de points du permis de conduire, réalisés à votre initiative auprès d'un centre agréé, à hauteur de **180 € TTC par an**.

**ATTENTION** : Ne sont pas pris en charge les stages imposés par les autorités judiciaires, les stages obligatoires pour les détenteurs d'un permis probatoire, les stages ne permettant pas la récupération de points.

Cette prise en charge est faite sous réserve que :

- L'infraction à l'origine de cette perte de points ait été commise pendant la période de garantie.
- Le stage ait été réalisé pendant la période de garantie.

L'infraction à l'origine de cette perte de points ne doit pas avoir été commise à l'occasion de la conduite du véhicule sans permis de conduire en cours de validité ou être consécutive à un refus de restituer le permis suite à décision administrative ou judiciaire, à un délit de fuite ou à un refus d'obtempérer. Elle ne doit pas faire suite à la conduite du véhicule en état d'imprégnation alcoolique ou sous l'emprise de plantes ou substances classées comme stupéfiants ainsi qu'au refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou à établir la preuve de cet état.

Lors de toute demande de mise en jeu de cette garantie, il vous appartiendra de nous communiquer tous les éléments permettant d'établir que vous remplissez ces conditions et notamment :

- La copie de la notification de retrait de points ou du procès-verbal d'infraction entraînant le retrait de point.
- La copie de la facture acquittée du stage de récupération de points.

## 2.3 PROTECTION JURIDIQUE AUTOMOBILE

Nous prenons en charge les litiges vous opposant, y compris sur le plan amiable, à un tiers concernant le véhicule garanti, dans les domaines suivants, en cas :

- **D'achat, de location ou de vente du véhicule garanti**, vous opposant au constructeur, au vendeur professionnel ou particulier, à l'établissement de crédit ayant consenti le financement affecté à l'achat, à la société de location ou à l'acquéreur du véhicule garanti.

**En cas de vente du véhicule garanti, la garantie est acquise pendant SIX MOIS à compter de la vente.**

- **De réparation ou du contrôle technique du véhicule garanti**, vous opposant au réparateur professionnel à la suite de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse des travaux de réparation et/ou d'entretien du véhicule garanti ou au centre de contrôle technique chargé de la visite de vérification technique.

## B – EXCLUSIONS APPLICABLES

Hormis pour l'information juridique, **SONT EXCLUS DE LA GARANTIE** :

- Toute action résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la présente garantie, sauf si vous pouvez établir que vous étiez dans l'impossibilité d'en avoir connaissance avant cette date.
- Les litiges découlant d'une faute intentionnelle de votre part.
- Les litiges relevant d'une garantie « Protection Juridique Recours » ou « Défense Pénale » incluse dans votre contrat Automobile ou dans un autre contrat d'assurance.
- Les actions ou réclamations (civiles/pénales) dirigées contre vous en raison de dommages mettant en jeu votre Responsabilité Civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance.
- Les litiges lorsque vous êtes poursuivi devant une Cour d'assises.
- Les litiges en matière fiscale et douanière.
- Les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par vous, dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables et toute intervention consécutive à votre état d'insolvabilité ou à celui d'un tiers.
- Les litiges relatifs aux successions et aux régimes matrimoniaux, à l'état et au droit des personnes (livre I, livre III : titres I, II et V du Code Civil) notamment les procédures de divorce et de séparation de corps.
- Les litiges se rapportant au Code de la propriété intellectuelle (notamment la protection des marques, brevets, droits d'auteurs, dessins et modèles).
- Les litiges liés au recouvrement de créances.
- Les litiges survenus au cours d'épreuves sportives, courses, compétitions ou leurs essais, soumis à l'autorisation des pouvoirs publics.
- Les litiges relatifs à un véhicule autre que le véhicule garanti.
- Les litiges liés à l'assurance du véhicule garanti.
- Les litiges avec le GROUPE ZÉPHIR S.A.

## ARTICLE 3 – OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

Vos garanties s'appliquent aux litiges découlant de faits ou d'événements survenus dans les pays inscrits sur votre carte internationale d'assurance automobile (carte verte).

## ARTICLE 4 – QUELS SONT LES PLAFONDS DE GARANTIE ET LES SEUILS D'INTERVENTION?

### 4.1 PLAFONDS DE GARANTIE (TTC)

Ils incluent l'ensemble des frais et honoraires que nous sommes susceptibles de prendre en charge soit par année d'assurance, soit par sinistre. Leurs montants sont de : **15 250 €** pour l'ensemble des sinistres survenus au cours d'une même année d'assurance sans pouvoir dépasser **7 650 €** par sinistre.

**Attention** : Ces montants ne se reconstituent pas quelle que soit la durée de traitement des sinistres.

### 4.2 SEUIL D'INTERVENTION (TTC)

Le montant en principal des intérêts en jeu doit au moins être égal à **230 €**. En deçà, nous n'intervenons pas.

Si ce montant se situe entre **230 € et 500 €**, nous intervenons uniquement sur le plan amiable. Si ce montant dépasse **500 €**, nous pouvons intervenir également sur le plan judiciaire.

**Toutefois, aucun seuil d'intervention n'est retenu en matière de consultation juridique ou lorsque vous êtes cité à comparaître devant une juridiction répressive.**

## ARTICLE 5 – QUELS SONT LES FRAIS GARANTIS ET LES MODALITÉS DE PAIEMENT (TTC) ?

Nous prenons en charge, dans les conditions indiquées, les frais et honoraires d'avocat, d'avoué et d'huissier de justice ainsi que les frais de procédure, sous réserve qu'ils soient exposés **avec notre accord préalable** pour la défense de vos intérêts **ou justifiés par l'urgence**.

### 5.1 MODALITÉS DE PAIEMENT (TTC)

Elles diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

– **France, Principautés de Monaco et d'Andorre** : nous acquitterons directement les frais garantis sans excéder les budgets définis ci-dessous.

– **Autres pays garantis** : il vous appartient et sous réserve du respect des conditions prévues à l'article VI, de saisir votre conseil. Par dérogation à l'article IV, nous vous rembourserons dans un délai maximum de **QUINZE JOURS OUVRÉS** à compter de la réception par nous des justificatifs de paiement, les frais et honoraires garantis au fur et à mesure des provisions acquittées dans la limite de **3 050 € sans application des budgets définis ci-dessous, à l'exclusion de ceux correspondant à l'exécution d'une décision judiciaire.**

### 5.2 MONTANTS MAXIMUMS DES BUDGETS PAR SINISTRE (TTC)

Les montants exprimés s'entendent toutes taxes comprises.

Ces budgets sont cumulables **sous réserve de ne pas dépasser le montant de garantie défini à l'article IV.**

#### • **Budget amiable** :

Dans le cadre de la défense amiable de votre dossier, nous pouvons être amenés à faire appel à des intervenants extérieurs (ex : expert ou avocat – notamment lorsque votre adversaire est lui-même représenté par un avocat).

Ce sont les honoraires et frais de ces intervenants qui sont pris en charge au titre de ce budget amiable.

Le budget amiable pour les diligences effectuées par l'ensemble des intervenants est fixé à : **550 € (incluant le Budget amiable pour les diligences effectuées par votre avocat fixé à : 150 € en cas d'échec de la transaction et 400 € en cas de transaction aboutie et exécutée).**

#### • **Budget judiciaire** :

Lorsque le dossier fait l'objet d'une procédure, des dépenses d'honoraires et de frais doivent être engagées.

Elles sont prises en charge dans les limites suivantes :

– **Honoraires d'avocat** : Ce sont les honoraires, y compris d'étude du dossier, dûment justifiés, que nous sommes susceptibles de verser à votre conseil pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt.

HONORAIRES D'AVOCAT	EUROS TTC
– Assistance à instruction (coût horaire) .....	125
<b>Ne pouvant excéder</b> .....	310
– Assistance à expertise (coût horaire) .....	110
<b>Dans la limite maximale</b> .....	300
– Représentation devant une commission .....	300
– Ordonnance sur requête .....	305
– Référé (par ordonnance) .....	380
– Assistance pendant la garde à vue (forfait) .....	155
– Visite en prison (forfait).....	155
– Médiation pénale .....	305
– Juge des libertés et de la détention .....	385
– Chambre de l'instruction .....	535

HONORAIRES D'AVOCAT	EUROS TTC
– Chambre de proximité .....	550
– Tribunal de Commerce, Tribunal Administratif .....	765
– Tribunal de Police .....	520
– Tribunal Correctionnel .....	765
– Tribunal Judiciaire (hors Chambre de proximité) .....	765
– Autres juridictions .....	765
– Cour d'appel .....	915
– Requête devant le 1 <sup>er</sup> Président de la Cour d'Appel .....	400
– Cour de Cassation, Conseil d'État .....	1550
– Transaction menée à son terme .....	305
– Suivi de l'exécution .....	80
– Juge de l'exécution .....	400

- **Frais d'avocat** : ils sont pris en charge sur justificatifs.
- **Budget Expertise Judiciaire** : Il s'agit de l'expert judiciaire, désigné à votre demande, après notre accord préalable : 1 300 €.
- **Budget frais et honoraires d'huissier de justice** : Dans la limite des textes régissant leur profession.

#### NE SONT PAS PRIS EN CHARGE :

- Les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'Appel dont dépend son Ordre.
- Les condamnations, les dépens et frais exposés par la partie adverse, que le Tribunal estime équitable de vous faire supporter si vous êtes condamné, ceux que vous avez accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, ou en cours ou en fin de procédure judiciaire.
- Les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile.
- Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver votre adversaire ou connaître la valeur de son patrimoine.
- Les frais engagés sans notre consentement pour l'obtention de constats d'huissier, d'expertise amiable ou de toutes autres pièces justificatives à titre de preuve sauf cas d'urgence.
- Les honoraires de résultat.
- Les frais et honoraires d'avocat postulant et d'expert comptable.
- Les frais et honoraires de traduction.

## ARTICLE 6 – QUELLES SONT LES FORMALITÉS À ACCOMPLIR POUR LA MISE EN JEU DE LA GARANTIE ?

Vous pouvez, dans un premier temps, si vous souhaitez obtenir des informations juridiques, contacter notre service d'informations juridiques par téléphone.

Ce service peut être contacté du lundi au vendredi de 9 h à 20 h et le samedi, de 9 h à 12 h, hors jours fériés :  
– au numéro de téléphone suivant : 01.41.43.78.07  
– ou via le site : [www.groupama-pj.fr](http://www.groupama-pj.fr)

Si vous souhaitez bénéficier de l'ensemble de nos prestations, tout sinistre susceptible de mettre en jeu la présente garantie doit être déclaré, par écrit, à votre courtier ou à :

**SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE PROTECTION JURIDIQUE**  
**TSA 41234 – 92 919 LA DÉFENSE CEDEX**  
ou par mail à [declaration.sinistre@protectionjuridique.fr](mailto:declaration.sinistre@protectionjuridique.fr)

**ATTENTION** : Sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de sinistre doit être transmise au plus tard dans les **TRENTE JOURS** ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance ou du refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, sous peine de déchéance de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration nous cause un préjudice, conformément à l'article L113-2 du Code des assurances.

Dans le cadre de cette déclaration, vous devez indiquer le numéro de la garantie (n°504 536) et également nous communiquer dans les meilleurs délais, tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de vos intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

**ATTENTION** : Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou des actes de procédures réalisés avant la déclaration, sauf si vous pouvez justifier d'une urgence à les avoir engagés.

## ARTICLE 7 – LIBRE CHOIX DU DÉFENSEUR

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir vos intérêts est nécessaire, **vous en avez le libre choix**. Nous pouvons, si vous n'en connaissez aucun, en mettre un à votre disposition, **si vous en faites la demande écrite**.

Avec votre défenseur, vous avez la maîtrise de la procédure. Le libre choix de votre avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêts, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

## ARTICLE 8 – ARBITRAGE

En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler votre dossier (ex : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours) :

**8.1** – vous avez la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par vous, sous réserve :  
– que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,  
– de nous informer de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par vous, sont pris en charge par nous dans la **limite de 200 € TTC**.

**8.2** – conformément à l'article L127-4 du Code des assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord entre nous et vous ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond.

Les frais exposés pour la mise en oeuvre de cette faculté sont à notre charge, sauf décision contraire de la juridiction saisie. Si vous engagez, à vos frais, une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle ayant été proposée par nous ou que celle proposée par l'arbitre, nous vous remboursons les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

## ARTICLE 9 – QUELLES SONT LES AUTRES CLAUSES APPLICABLES ?

### 9.1 SUBROGATION

Dès lors que nous exposons des frais externes, nous sommes susceptibles de récupérer une partie ou la totalité des sommes que nous avons déboursées pour le compte du bénéficiaire de la garantie.

Nous sommes subrogés dans les conditions prévues à l'article L121-12 du Code des assurances, dans les droits et actions que vous possédez contre les tiers, en remboursement des sommes qui vous sont allouées notamment au titre des dépens et du montant obtenu au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L761-1 du Code de la Justice Administrative.

**Si des frais et honoraires sont restés à votre charge et sous réserve que vous puissiez les justifier, nous nous engageons à ce que vous soyez désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde, le cas échéant, nous revenant, dans la limite des sommes que nous avons engagées.**

### 9.2 PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la présente garantie est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, conformément à l'article L114-1 du Code des assurances.

Toutefois ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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, que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la

reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou l'envoi d'un recommandé électronique (adressé par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressé par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

### 9.3 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

#### • Protection des données personnelles

Les données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont traitées par l'Assureur dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée et des normes édictées par la CNIL.

Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat et de vos garanties, à la gestion de nos relations commerciales et contractuelles, à la gestion du risque de fraude ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur, selon les finalités détaillées ci-dessous.

#### • Vos droits

Vous disposez, en justifiant de votre identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées en vous adressant à votre Assureur par courrier postal à

**Société Française de Protection Juridique**  
« Service clientèle » TSA 41234 92919 LA DÉFENSE CEDEX  
ou par mail à : [contactdrpo@groupama-pj.fr](mailto:contactdrpo@groupama-pj.fr)

La réponse vous sera apportée dans un délai maximum de 30 jours.

#### • Lutte contre la fraude à l'assurance

Vous êtes également informé que l'Assureur met en œuvre un dispositif ayant pour finalité la lutte contre la fraude à l'assurance pouvant, notamment, conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de votre dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par les entités du Groupe Groupama.

Dans ce cadre, des données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Groupama dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; organismes sociaux ou professionnels ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

L'Assureur est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux conformément à l'autorisation unique donnée par la CNIL en date du 23 Janvier 2014.

#### • Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

L'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.

#### • Enregistrements téléphoniques

Dans le cadre de nos relations, vous pouvez être amené à nous téléphoner. Nous vous informons que ces appels téléphoniques peuvent être enregistrés afin de s'assurer de la bonne exécution de nos prestations à votre égard et plus généralement à faire progresser la qualité de service. Ces enregistrements sont destinés aux seuls services en charge de votre appel. Si vous avez été enregistré et que vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande selon modalités décrites ci-dessus (voir § « vos droits »).

#### • Recueil et traitement de données de santé

Vous acceptez expressément le recueil et le traitement des données concernant votre santé. Nécessaires à la gestion de votre contrat et de vos garanties, ces données sont traitées dans le respect des règles de confidentialité médicale. Elles sont exclusivement destinées aux Médecins-conseil de l'Assureur ou d'entités du Groupe Groupama en charge de la gestion de vos garanties, à son service médical, ou personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos délégataires ou experts médicaux). Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la fraude par des personnes habilitées.

## 9.4 RÉCLAMATION

Un dispositif spécifique est mis en place pour garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations. Toutes les personnes envers lesquelles nous sommes tenus d'obligations contractuelles peuvent y recourir : assurés, assurés pour compte ou bénéficiaires, anciens assurés, (...).

- En cas de mécontentement lié à la gestion de votre contrat ou de votre sinistre ou de vos prestations, vous pouvez consulter votre interlocuteur habituel par téléphone ou en prenant rendez-vous.

Si vous n'avez pas obtenu immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à lui adresser votre réclamation par écrit ou au nom du service dédié de traitement des réclamations du Courtier. Votre interlocuteur pourra également transmettre votre demande au service dédié de traitement des réclamations du Courtier.

- En cas de persistance de votre mécontentement, vous pouvez adresser votre réclamation par courrier à :

**SOCIÉTÉ FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE**

**Service qualité**

**TSA 41234**

**92919 LA DÉFENSE CEDEX**

Nous nous engageons à :

- Accuser réception de votre réclamation dans les dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation écrite, sauf si une réponse a pu vous être apportée dans ce même délai,

- Répondre dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la première manifestation écrite de votre mécontentement.

### **Médiation**

En tout état de cause deux (2) mois après l'envoi d'une première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'Assurance. Il pourra examiner votre demande uniquement si aucune action judiciaire n'a été engagée. Votre saisine doit intervenir dans un délai maximum d'un an à compter de votre réclamation écrite.

Après avoir instruit le dossier avec le concours des parties, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les trois (3) mois. L'avis ne lie pas les parties.

Il est possible de saisir la Médiation par voie électronique : La Médiation de l'assurance - Saisir le médiateur ([www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)) ou par voie postale à : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09. Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance sur le site de l'association « La Médiation de l'Assurance ».

## 9.5 ORGANISME DE CONTRÔLE

Nos activités sont soumises au contrôle de l'**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)**

## ARTICLE 10 – VIE DE LA GARANTIE

### 10.1 PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie prend effet pour une durée minimale d'un an – à la date figurant dans les Dispositions Particulières de votre contrat **Automobile**, sous réserve du paiement de la cotisation.

Elle se renouvelle par tacite reconduction année après année, sauf résiliation conformément à l'article 10-2 des présentes Dispositions Générales.

## 10.2 RÉSILIATION

La garantie peut être résiliée dans les conditions et cas prévus au Code des assurances et notamment :

- **Par l'assuré ou par Nous**

- À la fin de chaque période annuelle d'assurance, sous préavis de DEUX MOIS au moins (article L113-12 du Code des assurances).
- En cas de modification ou de cessation du risque (article L113-16 du Code des assurances).

- **Par l'assuré**

- Dans le cas prévu à l'article 10.4 (adaptation et révision de la cotisation).

- **Par Nous**

- En cas de non-paiement des cotisations (article L113-3 du Code des assurances),
- Après sinistre, c'est-à-dire après déclaration d'un sinistre (article R113-10 du Code des assurances). Dans ce cas, l'assuré a la possibilité, dans le délai de UN MOIS à compter de la notification de la résiliation, de demander la résiliation des autres contrats qu'il a pu souscrire auprès de nous.

- **De plein droit**

- En cas de retrait de notre agrément administratif (article L326-12 du Code des assurances).

- **Forme de la résiliation**

Lorsque l'assuré a la faculté de résilier la garantie, il peut le faire à son choix, soit par lettre recommandée, soit par une déclaration faite contre récépissé au siège social de Société Française de Protection Juridique soit par acte extrajudiciaire. La résiliation par nous doit être notifiée à l'assuré par lettre recommandée.

## 10.3 PAIEMENT DE LA COTISATION

Le montant de la cotisation TTC ainsi que les modalités de paiement figurent sur les Dispositions Particulières de votre contrat **Automobile**. La cotisation est payable chaque année, à la date d'échéance. À défaut de paiement dans les dix jours de son échéance, d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation due, nous pouvons indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice – suspendre la garantie à l'expiration d'un délai de trente jours suivant l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée que nous adressons à l'assuré. Nous avons le droit de résilier la garantie dix jours après l'expiration du délai de trente jours précité.

## 10.4 ADAPTATION ET RÉVISION DE LA COTISATION

À chaque échéance annuelle, la cotisation sera modifiée en fonction de la variation de l'indice du coût de la construction publié par la Fédération Française du Bâtiment.

Cette modification sera proportionnelle à la variation de la valeur de cet indice comprise entre la date de souscription et la date d'échéance. Le montant du nouveau tarif sera notifié dans les formes habituelles. **Lorsque la nouvelle cotisation emporte une majoration**, indépendamment de l'évolution de la cotisation résultant de la variation de l'indice, l'assuré a la faculté de résilier la garantie dans le délai de UN MOIS à compter de la date à laquelle il en a eu connaissance.

La résiliation doit nous être notifiée dans les formes prévues à l'article 10.2 « Forme de la Résiliation ». Elle prendra effet à l'expiration d'un délai de DEUX MOIS à compter de la demande (le cachet de la poste ou le récépissé de la déclaration faisant foi). Nous aurons alors droit à la portion de cotisation échue, au prorata du temps écoulé entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation, calculée sur la base de l'ancien tarif.

## 10.5 LOI APPLICABLE

La loi applicable au présent contrat est la loi française.

Afin de vous garantir les meilleures conditions de service, une société indépendante et spécialisée assure ce contrat :

**Société Française de Protection Juridique**  
**Entreprise régie par le Code des assurances**  
**Société Anonyme au capital de 2 216 500 € - (entièrement versé) - RCS PARIS : B 321 776 775**  
**Siège social : 8-10 rue d'Astorg 75008 PARIS**  
**Téléphone : 01.41.43.76.00.**

## Petit lexique

### Accessoire hors série

Tout élément d'enjolivement ou d'amélioration ajouté et fixé au véhicule après sa sortie d'usine, y compris les systèmes de retenue pour enfants.

### Aliénation

Transmission de la propriété du véhicule par vente ou donation.

### Aménagement hors série

Toute modification ou adjonction fixe apportée au véhicule **après sa sortie d'usine**.

### Appareil radio et assimilé

Appareil de lecture, d'émission et/ou de réception de son et/ou d'images (et leurs accessoires : haut-parleur, antenne...) destiné à fonctionner avec le véhicule et fixé à celui-ci (autoradio, lecteurs de cassettes ou de disques compacts, citizen band (C.B.), taximètre, radiotéléphone...).

### Assuré

La ou les personnes bénéficiant des garanties du contrat et définies sous ce nom avant l'exposé de chaque garantie.

### Atteinte à l'environnement et/ou pollution

Atteinte accidentelle à l'environnement provenant de l'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, la production d'odeurs, bruits, vibrations, variations de température, ondes, radiations, rayonnements excédant la mesure des obligations de voisinage, dont la manifestation est concomitante à l'événement soudain et imprévu qui l'a provoquée et qui ne se réalise pas de façon lente ou progressive.

### Avenant

Document constatant une modification du contrat et dont il fait partie intégrante.

### Ayants droit

Par ayant droit d'une personne ayant qualité d'assuré, il faut entendre dans l'ordre suivant : le conjoint non séparé(e) de corps ou de fait, son compagnon ou sa compagne en cas de vie commune à caractère conjugal ou dans le cadre d'un pacte civil de solidarité (PACS), à défaut les descendants par égales parts entre eux, la part d'un prédécédé revenant à ses propres descendants, ou à ses frères et sœurs s'il n'a pas de descendants, à défaut les père et mère par égales parts entre eux ou au survivant en cas de prédécès ou, à défaut, les héritiers.

### Conducteur habituel

Personne déclarée comme telle au contrat.

### Cotisation

Somme que vous versez en contrepartie de notre garantie, également appelée prime.

### Déchéance

Sanction consistant à priver un assuré du bénéfice des garanties en cas de manquement à ses obligations.

### Dommage corporel

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique.

### Dommage immatériel

Tout dommage autre que corporel ou matériel tel que privation de jouissance d'un droit, interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien ou perte d'un bénéfice.

### Dommage matériel

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance, toute atteinte physique à un animal.

### Effets et objets personnels

Ensemble des vêtements et des objets de toute nature, à usage strictement privé.

### Explosion

Action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeurs.

### Franchise

Somme restant à la charge de l'assuré.

### Incendie

Embrasement ou combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal.

### Jouissance

Usage, disposition d'un bien, d'un droit.

### Nullité

Sanction d'une fausse déclaration intentionnelle ou d'une omission volontaire commise par l'assuré, à la souscription ou en cours de contrat, et qui le prive de tout de droit à garantie, le contrat étant réputé n'avoir jamais existé.

### Nous

La (les) compagnie(s) d'assurance apparaissant aux Dispositions Particulières garantissant les risques.

### Option d'origine

Tout élément modifiant et améliorant le véhicule de série et qui a été proposé et monté par le constructeur ou l'importateur.

### Prescription

Extinction d'un droit lorsque celui-ci n'a pas été exercé dans un délai déterminé.

### Prix d'achat

Prix effectivement payé pour le véhicule de série lors de son achat neuf. Il est justifié par la présentation d'une facture d'achat acquittée.

### Résiliation

Cessation définitive des effets du contrat. Elle obéit à des règles précises de motifs, de délais et de forme.

### Sinistre

#### • **Pour la garantie Responsabilité Civile**

Tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

#### • **Pour les autres garanties**

Réalisation d'un événement susceptible d'entraîner l'application des garanties du contrat.

### Souscripteur

La personne physique ou morale désignée sous ce nom sur les Dispositions Particulières qui signe le contrat et s'engage notamment au paiement des cotisations.

### Subrogation

Substitution de l'assureur à l'assuré aux fins de poursuite contre la partie adverse.

### Suspension

Cessation provisoire des effets du contrat.

### Tempêtes, ouragans, cyclones

Action directe du vent ou choc d'un corps renversé ou projeté par le vent, lorsque celui-ci a une violence telle qu'il détruit, brise ou endommage un certain nombre de bâtiments de bonne construction, d'arbres ou d'autres objets dans la commune du risque sinistré ou dans les communes avoisinantes ou s'il est établi qu'au moment du sinistre la vitesse du vent dépassait 100 km/h.

### Tentative de vol du véhicule

Essai avorté de mise en route du véhicule caractérisé par la réunion d'indices sérieux confirmant l'intention des voleurs. Ces indices sont constitués par des traces matérielles relevées sur le véhicule, telles que : forçement de l'antivol de direction ou de la serrure de contact électrique, modification des branchements électriques du démarreur.

### Transaction

Accord sur le montant de l'indemnisation.

### Transport à titre gratuit

Le transport est considéré comme gratuit lorsqu'il n'y a ni rémunération, ni rétribution. Le fait pour un passager de participer aux frais de route ou d'être transporté par l'assuré à la recherche d'une affaire commune ne supprime pas le caractère gratuit du transport.

### Usage

Utilisation du véhicule conformément à la clause reprise sur les Dispositions Particulières.

### Vandalisme

Dommages causés volontairement par un tiers sans autre motif que l'intention de détruire ou de détériorer.

### Valeur à dire d'expert

Estimation par un expert de la valeur du véhicule assuré, au jour du sinistre.

### Véhicule

- Tout véhicule terrestre à moteur,
- Toute remorque, semi-remorque ou caravane construite en vue d'être attelée à un véhicule terrestre à moteur et destinée au transport de personnes ou de choses,
- Tout véhicule, appareil ou engin terrestre (tel qu'instrument aratoire ou engin de chantier) lorsqu'il est attelé à un véhicule terrestre à moteur.

### Véhicule assuré

Véhicule, objet du contrat, défini avant l'exposé de chaque garantie.

### Véhicule de remplacement

Tout véhicule mis à disposition du bénéficiaire permettant le Transport et à restituer dans une agence indiquée par Mondial Assistance. La location d'un véhicule est effectuée dans la limite des disponibilités locales et pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution...).

Le Véhicule de remplacement est assuré selon les conditions de garantie et de franchises prévues par le loueur.

**Les assurances individuelles ou personnelles ainsi que l'assurance des effets personnels transportés sont à la charge du bénéficiaire.**

**Les frais de carburant restent à la charge du bénéficiaire.**

### Véhicule de série

Le véhicule tel qu'il est prévu au catalogue du constructeur ou de l'importateur à l'exception des appareils radio et assimilés.

### Vétusté

Dépréciation de la valeur d'un bien résultant de son utilisation et du temps.

### Vol

Soustraction frauduleuse au sens pénal du terme.

### Vous

Le souscripteur.

# DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ DE FRAGONARD ASSURANCES ET AWP FRANCE SAS

**La sécurité de vos données personnelles nous importe.**

**AWP France SAS**, entité d'Allianz Partners SAS, est un courtier d'assurance immatriculé à l'ORIAS, agissant au nom et pour le compte de **Fragonard Assurances**, entité d'Allianz Partners SAS, une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)**, proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

## 1. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNÉES ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **Fragonard Assurances et AWP France SAS** (« Nous », « Notre ») sont les responsables du traitement des données, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

## 2. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES SONT COLLECTÉES ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

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

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

## 3. COMMENT VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES COLLECTÉES ET TRAITÉES ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

FINALITÉ	CONSENTEMENT EXPRÈS ?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Administration du contrat d'assurance (ex : devis, souscription, traitement des réclamations)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion du recouvrement de créances</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prévention et détection de la fraude</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non</li></ul>

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial ZÉPHIR.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales. Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

## 4. QUI PEUT ACCÉDER À VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous nous assurons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés du groupe Allianz, consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

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

## 5. OÙ SONT TRAITÉES VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Espace Économique Européen (EEE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'EEE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Vous pouvez prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'EEE, en nous contactant comme indiqué dans la section 9. Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors EEE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'EEE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

## 6. QUELS SONT VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

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

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

## 7. COMMENT VOUS OPPOSER AU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

## 8. COMBIEN DE TEMPS CONSERVERONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

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

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

Nous vous informons que les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

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

## 9. COMMENT NOUS CONTACTER ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

### **AWP France SAS**

Département Protection des Données Personnelles

7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

## 10. À QUELLE FRÉQUENCE METTONS-NOUS À JOUR LA PRÉSENTE DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité. Il n'est pas autrement dérogé aux clauses et conditions du Contrat.



# DISPOSITIONS GÉNÉRALES ZÉPHIR SECOURS



[www.groupe-zephyr.fr](http://www.groupe-zephyr.fr)

## Siège social Groupe Zéphir

Rue du Président Wilson - CS 10137 - 44144 CHÂTEAUBRIANT Cedex

SA de courtage d'assurances au capital de 6 000 000 € - RCS B 350 460 754 Nantes - N° ORIAS 07 004 801 - Site web : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)  
Entreprise soumise au contrôle de l'ACPR - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

Groupe Zéphir exerce comme courtier en assurances conformément aux dispositions de l'article L 521-2-II 1) b du Code des assurances.  
En cas de réclamation, veuillez vous adresser au Siège social.

Crédit photos © Shutterstock - ZSEC/CG/0323 - IMPRIMERIE PLANCHENAUULT

