

SOMMAIRE

1. GÉNÉRALITÉS	P 1
2. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS ET DE NOTRE GARANTIE	P 3
A. PRESTATIONS AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS :	
FORMULE CLASSIQUE	P 3
A.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS	P 3
A.2. CE QUE NOUS EXCLUONS	P 4
B. PRESTATIONS AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS :	
FORMULE ESSENTIELLE	P 4
B.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS	P 4
B.2. CE QUE NOUS EXCLUONS	P 6
C. PRESTATIONS ET GARANTIE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS :	
FORMULE INTÉGRALE	P 6
C.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS ET DE NOTRE GARANTIE	P 6
C.2. CE QUE NOUS EXCLUONS	P 10
3. CADRE DU CONTRAT	P 10
LISTE DES PAYS	P 12
TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES	P 12

QUELQUES CONSEILS...

AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

- Vérifiez que votre contrat vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre voyage.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.

SUR PLACE

- À l'entrée dans certains pays, les caractéristiques du Véhicule sont enregistrées sur votre passeport ou sur un document officiel ; si vous quittez le pays en laissant votre Véhicule, il est nécessaire de remplir certaines formalités auprès des douanes (passeport à apurer, importation temporaire, etc.).
- En cas de Panne ou d'Accident sur autoroute ou voie rapide, utilisez la borne téléphonique la plus proche. Vous serez directement relié(e) avec un interlocuteur habilité à déclencher les premiers secours. Gardez vos factures de dépannage ou de remorquage, nous vous les rembourserons dans ce cas.

ATTENTION

Votre contrat **Mobilem auto & moto** se compose des 2 éléments suivants :

- les présentes Dispositions Générales : elles vous indiquent le contenu, les conditions et modalités d'application des prestations d'assistance et de la garantie d'assurance ainsi que les exclusions y afférentes,
- les Dispositions Particulières : elles retracent les éléments personnels de votre contrat, vos déclarations et les garanties souscrites.

Afin de pouvoir être mises en œuvre, les garanties décrites ci-après doivent avoir été souscrites et indiquées aux Dispositions Particulières.

1. GÉNÉRALITÉS

A. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assistance et d'assurance **Mobilem auto & moto** conclu entre EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les droits et les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE, du Souscripteur et des Assurés définis ci-dessous et désignés aux Dispositions Particulières.

B. DÉFINITIONS

Au sens du présent contrat, on entend par :

• Accident du Véhicule

Par Accident du Véhicule, il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion, etc. ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'accident et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

• Assuré (vous)

Est considéré comme Assuré, le Souscripteur s'il souscrit pour son compte, ou la personne physique, désignée par le Souscripteur, ayant son Domicile en France et mentionnée aux Dispositions Particulières.

Dans le présent contrat les Assurés sont également désignés par le terme « vous ».

• Assureur/Assisteur

Les prestations d'assistance et la garantie d'assurance sont garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, dont le siège social est sis 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers.

Dans le présent contrat, la société EUROP ASSISTANCE est remplacée par le terme « nous ».

• Car-jacking

Par Car-jacking, on entend le vol d'un Véhicule à moteur avec violence ou menace à l'encontre du conducteur ou de l'un de ses Passagers. Ce vol doit avoir fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités compétentes dans les 48 heures à compter de la survenance de cet incident.

• Crevaison

Par Crevaison, il faut entendre tout échappement d'air, dégonflement ou éclatement d'un (ou de plusieurs) pneumatique(s), qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Afin de bénéficier de cette prestation, le Véhicule doit être équipé d'une roue de secours conforme à la réglementation en vigueur (ou le cas échéant d'un kit anti-crevaison), d'un cric (sauf véhicules roulant au GPL), ainsi que d'une clé antivol lorsque les roues sont équipées d'écrans antivol.

• Domicile

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu. Il est situé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, et son adresse figure aux Dispositions Particulières du contrat.

• Entretien du Véhicule

Par Entretien du Véhicule (uniquement pour les automobiles ou camping-cars), il faut entendre toute opération de maintenance périodique, telle que définie par le constructeur du Véhicule, programmée et effectuée chez un professionnel de l'automobile.

• Erreur de carburant

Sont garanties les Erreurs de carburant ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

• Étranger

Le terme Étranger signifie les pays de la carte verte désignés à l'annexe « LISTE DES PAYS » hors France métropolitaine et Principauté de Monaco.

• Événement

Toute situation prévue par les présentes Dispositions Générales à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur/Assisteur.

• France

Le terme France signifie la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

• Immobilisation du Véhicule

L'Immobilisation du Véhicule commence à partir du moment où celui-ci est déposé dans le garage le plus proche du lieu de la Panne, de l'Accident, du Vol, de la Tentative de vol, de la Crevaison, de l'Erreur de carburant, ou de la Perte ou du Vol des clés du Véhicule. S'agissant tout particulièrement du Vol du Véhicule, l'Immobilisation du Véhicule commence à partir du moment où ce dernier est retrouvé et déposé dans le garage le plus proche du lieu de découverte.

La durée de l'Immobilisation du Véhicule sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du Véhicule. Elle s'achève à la fin effective des travaux.

• Incident non immobilisant

Par Incident non immobilisant du Véhicule, il faut entendre tout arrêt du Véhicule programmé dans un garage pour y effectuer des réparations et ne nécessitant pas de remorquage. Les réparations devront être effectuées chez un professionnel de l'automobile et nécessiter plus de 4 heures de main d'œuvre selon le barème des temps définis par le constructeur du Véhicule.

• Panne

Par Panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du Véhicule, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Sont incluses dans cette définition toute défaillance rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notablement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

• Panne de carburant

Par Panne de carburant, il faut entendre les Pannes de carburant (y compris le gel du gazole) ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

• Passager

Les personnes physiques se trouvant dans le Véhicule à titre gratuit, dans la limite du nombre de places prévues sur le certificat d'immatriculation du Véhicule, à l'exclusion des auto-stoppeurs.

• Perte ou vol des clés (du Véhicule)

Par Perte ou vol des clés, il faut entendre toute clé perdue, volée ou cassée dans la serrure du Véhicule. Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule et que celui-ci est fermé, nous ne prenons en charge que le déplacement du dépanneur, les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées, etc.) seront à votre charge.

• Rétention administrative du permis de conduire

Par Rétention administrative du permis de conduire, on entend la confiscation du permis de conduire au titre de l'article L 224-1 du Code de la Route, d'une durée maximale de 72 heures, et opérée par les officiers et agents de police judiciaire, en cas de dépassement de la vitesse maximale autorisée.

• Sinistre

On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager la garantie du présent contrat.

• Stage de sensibilisation

Par Stage de sensibilisation, il faut entendre le Stage de sensibilisation à la Sécurité routière mentionné à l'article L 223-6 du Code de la Route, qui vous permettra de récupérer 4 points sur votre permis de conduire valide (dans la limite du plafond de 6 points pour les permis probatoires et de 12 points pour les autres permis).

• Souscripteur

Toute personne physique ayant son Domicile en France, souscrivant un contrat pour elle-même et, le cas échéant, pour le compte d'autres personnes physiques également domiciliées en France, indiquées aux Dispositions Particulières du contrat.

• Tentative de vol

Par Tentative de vol, il faut entendre toute effraction ou acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Vous devrez faire votre déclaration aux autorités compétentes dans les 48 heures à compter du jour de la constatation de la Tentative de vol et nous adresser une copie de cette déclaration.

• Usure

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage, ou ses conditions d'entretien, au jour du Sinistre.

• Véhicule

On entend par Véhicule :

- Pour les formules Classique et Essentielle :

- un Véhicule terrestre à moteur, de tourisme ou utilitaire, automobile de moins de 3,5 tonnes,
- une motocyclette immatriculée, d'une cylindrée supérieure à 125 cm³ (pour la formule Classique),
- une motocyclette immatriculée, d'une cylindrée supérieure ou égale à 125 cm³ (pour la formule Essentielle).

Ces véhicules doivent être obligatoirement immatriculés en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et leur immatriculation doit être mentionnée aux Dispositions Particulières.

Les remorques de moins de 750 kg de PTAC (Poids Total Autorisé en Charge) ou caravanes tractées par le Véhicule sont considérées comme Véhicules garantis uniquement pour les prestations suivantes : « DÉPANNAGE/REMORQUAGE » et « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE ».

Les « pocket bikes », les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculés, les voitures immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de fonction, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm³, et les corbillards sont exclus.

- Pour la formule Intégrale :

- un véhicule terrestre à moteur, de tourisme ou utilitaire, automobile de moins de 3,5 tonnes,
- un camping-car (y compris ceux de plus de 3,5 tonnes mais de moins de 10 places assises),
- toutes les motocyclettes immatriculées,
- un cyclomoteur de moins de 50 cm³.

Ces véhicules doivent être obligatoirement immatriculés en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et leur immatriculation doit être mentionnée aux Dispositions Particulières.

Les remorques ou caravanes tractées par le Véhicule, y compris celles de plus de 750 kg de PTAC (Poids Total Autorisé en Charge), sont considérées comme Véhicules garantis uniquement pour les prestations « DÉPANNAGE/REMORQUAGE » et « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE », à la condition expresse que l'ensemble routier composé du Véhicule tracteur et de sa remorque (ou caravane) ne dépasse pas 3,5 tonnes de PTR (Poids Total Roulant Autorisé).

Les « pocket bikes », les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculés, les voitures immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de fonction, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, et les corbillards sont exclus.

• Vétusté

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps au jour du Sinistre.

• Vol

Le Véhicule est considéré comme volé à compter du moment où vous avez fait votre déclaration aux autorités compétentes dans les 48 heures à compter du jour de la constatation du Vol et où vous nous avez adressé une photocopie de votre déclaration.

• Vol de casque

Par Vol de casque, il faut entendre le Vol de tout casque de protection pour usager de motocycle, volé hors du Domicile et rendant impossible l'utilisation de la motocyclette ou du cyclomoteur par son conducteur. Le casque est considéré comme volé à compter du moment où vous avez fait votre déclaration aux autorités compétentes dans les 48 heures à compter du jour de la constatation du Vol et où vous nous avez adressé une photocopie de votre déclaration.

C. QUELLE EST LA NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS ?

Les prestations et la garantie du contrat **Mobilem auto & moto**, décrites au chapitre 2., s'appliquent sans franchise kilométrique :

- en France, aux déplacements de loisirs aussi bien qu'aux déplacements professionnels,
- à l'Étranger, au cours de tout déplacement de loisirs, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs, dans les pays identifiés par référence à la « LISTE DES PAYS » figurant sur ce document.

D. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les prestations et la garantie du présent contrat s'appliquent aux pays identifiés par référence à la « LISTE DES PAYS » figurant en annexe sur ce document.

Cette liste est susceptible de modifications en fonction des événements propres à chaque pays.

Avant de partir, renseignez-vous auprès de votre point de vente ou au 01 41 85 85 41 pour connaître d'éventuelles mises à jour.

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

E. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

E.1. VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tout problème relevant de leurs compétences.

En tout état de cause, notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tout intervenant auquel nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

Afin de nous permettre d'intervenir :

nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

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

Vous devez impérativement :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 41 85 85 85 (depuis l'Étranger le +33 1 41 85 85 85), télécopie : 01 41 85 85 71 (+33 1 41 85 85 71 depuis l'Étranger).
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

E.2. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'APPLICATION DES PRESTATIONS ET DE LA GARANTIE ?

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande d'assistance ou d'assurance (justificatif de domicile, justificatif de dépenses, copie du certificat d'immatriculation du Véhicule, etc.).

Nous intervenons à la condition expresse que l'Événement qui nous amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment de la souscription et au moment du départ. Dans le cas où EUROP ASSISTANCE serait amenée à déclencher une intervention faute d'élément de vérification, du fait d'éléments insuffisants ou suite à des éléments erronés au regard des informations devant être fournies à EUROP ASSISTANCE, les frais d'intervention ainsi engagés par EUROP ASSISTANCE seront facturés au Souscripteur et payables à réception de la facture, à charge pour le Souscripteur s'il le souhaite, de récupérer le montant auprès du demandeur de l'assistance si ce dernier n'est pas l'Assuré.

E.3. VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE BAGAGES, OBJETS ET EFFETS PERSONNELS DANS LE VÉHICULE

Dans les 2 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez nous adresser une déclaration de sinistre en ligne sur notre site : <https://sinistre.europ-assistance.fr>

ou aux coordonnées suivantes : **EUROP ASSISTANCE** - Service Indemnisations

1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

Fax : 01 41 85 85 61 - e-mail : slv@europ-assistance.fr

En cas de non respect de ces délais, vous perdrez pour ce Sinistre le bénéfice de la garantie de votre contrat si nous pouvons établir que ce retard nous a causé un préjudice.

E.4. CUMUL DE GARANTIES

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

E.5. FAUSSES DÉCLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113-8 du Code des Assurances,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités conformément à l'article L 113-9 du Code des Assurances.

E.6. DÉCHÉANCE DE PRESTATION ET DE GARANTIE POUR DÉCLARATION FRAUDEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou de la garantie d'assurance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance et à la garantie d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

2. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS ET NOTRE GARANTIE

LES PRESTATIONS ET LA GARANTIE DÉCRITES CI-APRÈS PEUVENT ÊTRE MISES EN ŒUVRE EN FONCTION DE LA FORMULE SOUSCRITE (3 AU CHOIX), ET MENTIONNÉE COMME TELLE AUX DISPOSITIONS PARTICULIÈRES.

LE(S) VÉHICULE(S) AU(X)QUEL(S) ELLE(S) S'APPLIQUE(NT) EST (SONT) ÉGALEMENT MENTIONNÉ(S) AUX DISPOSITIONS PARTICULIÈRES.

En cas de Vol du Véhicule, de Tentative de vol, Vol de casque ou vol des clés du Véhicule, nous vous demanderons une copie du récépissé du dépôt de plainte.

À défaut de présentation de ce justificatif dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité du coût des prestations.

A. PRESTATIONS AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS :

FORMULE CLASSIQUE

A.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS

A.1.1. INFORMATIONS ROUTE* (tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés) (France uniquement)

Avant un départ en vacances, nous pouvons à votre demande vous communiquer des informations relatives à la météo, au trafic routier (France uniquement), à la Sécurité routière, ainsi qu'à l'équipement pneumatique nécessaire, pour effectuer votre trajet vers le lieu de séjour où vous vous rendez.

Nous nous efforçons de vous apporter une réponse immédiate. Cependant, si une question nécessite des recherches spécifiques, nous les effectuons et vous rappelons dans les meilleurs délais.

* Cette prestation est aussi accessible pour le trajet retour.

Cette prestation étant liée aux informations fournies par des administrations nous ne pouvons être tenus pour responsables des mouvements de grèves pouvant s'y produire et ayant pour conséquence le défaut ou le retard de délivrance de l'information.

A.1.2. RÉVISION DU VÉHICULE (FRANCE UNIQUEMENT)

Avant votre départ, vous souhaitez procéder à une révision de votre Véhicule. Nous organisons, à votre demande, le rendez-vous dans un garage (en France uniquement) pour effectuer cette révision.

Vous restez libre du choix du garage dont vous devrez nous fournir, dans ce cas, les coordonnées.

Cette prestation sera mise en œuvre en fonction de vos disponibilités et de celles du garage. À cet égard, nous vous conseillons de tenir compte des délais et contraintes inhérents aux périodes de vacances scolaires et de grand départ.

Les ordres de mission, les décisions relatives aux réparations de votre Véhicule et les frais en découlant vous incombent, ainsi que le coût de la révision.

A.1.3. ASSISTANCE EN CAS DE PANNE, ACCIDENT, VOL OU TENTATIVE DE VOL, CREVAISON, PANNE DE CARBURANT OU ERREUR DE CARBURANT, PERTE OU VOL DES CLÉS DU VÉHICULE

A.1.3.1. DÉPANNAGE OU REMORQUAGE

En France ou à l'Étranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevasion, d'une Panne de carburant, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule.

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'Immobilisation ou du lieu où le Véhicule a été retrouvé après le Vol.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge dans la limite du montant total des frais engagés hors les coûts des pièces de rechange et les coûts de main-d'œuvre et/ou de réparation du Véhicule et/ou de gardiennage.

A.1.3.2. AIDE AU CONSTAT (FRANCE UNIQUEMENT)

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

Ce service est accessible tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés. Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Selon les cas, nous vous orientons vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées.

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

A.1.3.3. ENVOI DE PIÈCES DÉTACHÉES

En France ou à l'Étranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevasion, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule.

Lorsque les pièces détachées nécessaires à la réparation du Véhicule ne sont pas disponibles sur place, nous organisons la recherche et l'envoi de ces pièces, dont vous aurez préalablement communiqué les références exactes, par les moyens les plus rapides.

Si vous êtes en déplacement en France ou à l'Étranger, nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur.

Si nécessaire, nous faisons l'avance du coût d'achat des pièces ; dans ce cas, vous vous engagez à nous rembourser sur la base du prix public TTC, à réception de notre facture. Les éventuels frais de douane sont également à votre charge et vous vous engagez à nous les rembourser si nous en faisons l'avance, au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Si les pièces détachées sont envoyées au Domicile mentionné au contrat, vous vous engagez à nous rembourser les frais d'acheminement au prix public TTC, à réception de notre facture. Toute pièce commandée est due.

L'acheminement de ces pièces est soumis à la réglementation applicable au transport international des marchandises.

L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non disponibilité en France d'une pièce demandée, ou la perte de la pièce pendant le transport, constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cette prestation.

A.1.3.4. ATTENTE DES RÉPARATIONS

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer moins de 24 heures en France, ou moins de 5 jours à l'Étranger, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol, d'une Crevasion, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule.

Nous participons sur présentation des factures originales :

- aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, par Passager,
- aux frais de taxi, entraînés par votre transport vers l'hôtel ou le lieu de votre choix, **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, par Passager.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE », « ACHEMINEMENT : POURSUITE DU VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE » ET « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE ».

A.1.3.5. ACHEMINEMENT : POURSUITE DU VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE EN FRANCE

Pour des réparations devant durer plus de 24 heures, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevasion, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des Passagers à votre choix :

- soit jusqu'à votre Domicile,
- soit jusqu'à votre lieu de destination en France.

Nous prenons en charge votre transport soit par train en 1^{re} classe ou avion classe économique, soit en véhicule de location de catégorie citadine pour 48 heures maximum. L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires suivantes lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et que vous les avez souscrites, à savoir : « Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W.) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.).

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge.

Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo, etc.), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, etc.) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de location.

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.

Enfin, il est précisé que vous seul avez la qualité de « locataire » vis-à-vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « ATTENTE DES RÉPARATIONS », À L'ÉTRANGER

Si, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevasion, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Passagers :

- soit jusqu'à votre Domicile par train 1^{re} classe ou par avion classe économique,
- soit jusqu'à votre lieu de destination de voyage prévu, sur justificatif de réservation d'hôtel ou de location d'hébergement à destination, par train 1^{re} classe, par avion classe économique ou véhicule de location de catégorie au plus équivalente à celle du Véhicule immobilisé, pendant 48 heures maximum.

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location s'effectue aux conditions et selon les modalités définies au chapitre ci-dessus « EN FRANCE ».

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».

A.1.3.6. RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE

Si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 24 heures en France et 5 jours à l'Étranger ou si votre Véhicule a été retrouvé après avoir été déclaré volé, nous organisons et prenons en charge votre transport en train 1^{re} classe ou avion classe économique pour aller rechercher votre Véhicule.

Si vous ne souhaitez pas récupérer votre Véhicule par vos propres moyens et si votre Véhicule est dûment assuré et remplit les normes du contrôle technique obligatoire et du Code de la Route, nous pouvons envoyer un chauffeur qualifié pour ramener le Véhicule à votre

Domicile en France par l'itinéraire le plus direct. Le salaire et le voyage du chauffeur sont pris en charge ; les frais de route (essence, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des Passagers) sont à votre charge.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE » et « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».

A.1.3.7. RAPATRIEMENT DU VÉHICULE (DEPUIS L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

À l'Étranger durant votre voyage, si votre Véhicule n'est pas en état de rouler, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevaisson, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, et si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, nous organisons et prenons en charge le transport du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu'à un garage désigné par vous, proche de votre Domicile. Lorsque le dépôt du Véhicule dans le garage désigné s'avère impossible, nous choisissons un garage parmi les plus proches de votre Domicile.

Les frais de transport à notre charge sont limités au montant de la valeur Argus du Véhicule avant la Panne, l'Accident, le Vol ou la Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, la Crevaisson, l'Erreur de carburant ou, la Perte ou vol des clés du Véhicule. Dans les 24 heures suivant la demande de transport, vous devez nous adresser une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du Véhicule, avec mention des dégâts et avaries, assorti d'une liste des objets transportés dans le Véhicule ainsi qu'une procuration nous autorisant à effectuer les démarches nécessaires au transport.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables du vol ou de la détérioration des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le Véhicule lors du transport et qui doivent être listés.

Le transport et l'acheminement de matériel sont soumis à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement de matières dangereuses ou corrosives.

Nous mettons tout en œuvre pour organiser le rapatriement de votre Véhicule dans les meilleurs délais mais nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards qui ne nous seraient pas imputables.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE », « ABANDON DU VÉHICULE » et « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».

A.1.3.8. ABANDON DU VÉHICULE (À L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

À l'Étranger, si la valeur Argus avant la Panne, l'Accident, le Vol ou la Tentative de vol, la Crevaisson, l'Erreur de carburant ou, la Perte ou vol des clés du Véhicule, ayant causé l'Immobilisation du Véhicule, est inférieure au montant des réparations ou au coût du transport, nous pouvons organiser, l'abandon de votre Véhicule sur place. Dans ce cas, les frais d'abandon sont à votre charge.

Cette prestation est fournie à votre demande exclusive.

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

Dans tous les cas, les éventuels frais de gardiennage sont à votre charge.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE » et « RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE ».

A.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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.).

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.H., sont exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- 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 (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- la réparation du Véhicule et les frais y afférant,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par le présent contrat,
- 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 et de parking du Véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- 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 du Véhicule, hors Panne de carburant ou Erreur de carburant,
- 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 frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de douane,
- les frais de restaurant,
- les chargements du Véhicule et des attelages.

B. PRESTATIONS AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS : FORMULE ESSENTIELLE

B.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS

B.1.1. INFORMATIONS ROUTE* (tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés) (France uniquement)

Avant un départ en vacances, nous pouvons à votre demande vous communiquer des informations relatives à la météo, au trafic routier (France uniquement), à la Sécurité routière, ainsi qu'à l'équipement pneumatique nécessaire, pour effectuer, votre trajet vers votre lieu de séjour où vous vous rendez.

Nous nous efforçons de vous apporter une réponse immédiate. Cependant, si une question nécessite des recherches spécifiques, nous les effectuons et vous rappelons dans les meilleurs délais.

* Cette prestation est aussi accessible pour le trajet retour.

Cette prestation étant liée aux informations fournies par des administrations nous ne pouvons être tenus pour responsables des mouvements de grèves pouvant s'y produire et ayant pour conséquence le défaut ou le retard de délivrance de l'information.

B.1.2. RÉVISION DU VÉHICULE (FRANCE UNIQUEMENT)

Avant votre départ, vous souhaitez procéder à une révision de votre Véhicule. Nous organisons, à votre demande, le rendez-vous dans un garage (en France uniquement) pour effectuer cette révision.

Vous restez libre du choix du garage dont vous devrez nous fournir, dans ce cas, les coordonnées.

Cette prestation sera mise en œuvre en fonction de vos disponibilités et de celles du garage. À cet égard, nous vous conseillons de tenir compte des délais et contraintes inhérents aux périodes de vacances scolaires et de grand départ.

Les ordres de mission, les décisions relatives aux réparations de votre Véhicule et les frais en découlant vous incombent ainsi que le coût de la révision.

B.1.3. DIAGNOSTIC MÉCANIQUE (FRANCE UNIQUEMENT)

B.1.3.1. ANALYSE DE DEVIS DE RÉPARATION AUTOMOBILE EN CAS DE PANNE

Vous souhaitez l'avis d'un professionnel sur le devis de réparation automobile.

Dans les 48 heures suivant la réception du devis par fax par nos services, l'un de nos techniciens automobiles vous rappellera pour vous donner un avis sur le chiffrage, en référence aux prix moyens pratiqués sur le marché et aux barèmes constructeurs. Dans tous les cas, le coût des réparations est à votre charge.

B.1.3.2. TÉLÉDIAGNOSTIC EN CAS DE PANNE

Vous constatez ou craignez une anomalie de fonctionnement sur votre Véhicule.

À partir des informations communiquées, nos techniciens automobiles font leur possible, selon le cas, en fonction de leur pré-diagnostic, pour :

- vous apporter une information utile,
- vous guider dans les premières actions à mener,
- vous mettre en relation avec un dépanneur.

Dans ce dernier cas, l'intervention du dépanneur ou du remorqueur sera réalisée dans les conditions de la prestation « DÉPANNAGE OU REMORQUAGE » décrite au chapitre 2.B.1.7.1. Le coût des réparations effectuées par le garage reste à votre charge.

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

B.1.4. S.O.S. FOURRIÈRE (FRANCE UNIQUEMENT)

Vous constatez que votre Véhicule ne se trouve plus à l'endroit où vous l'aviez stationné. À votre demande, nous effectuons des recherches pour vérifier si le Véhicule a été conduit en fourrière sur demande des autorités.

Si nous parvenons à localiser le Véhicule dans une fourrière, nous vous communiquerons le résultat de la recherche, organiserons et prendrons en charge votre transport en taxi jusqu'à la fourrière où se trouve le Véhicule à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**.

Si après 3 recherches nous ne parvenons pas à localiser votre Véhicule, nous vous communiquerons le résultat de notre recherche, puis organiserons et prendrons en charge votre transport en taxi jusqu'à votre Domicile à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**.

Tous les autres frais notamment ceux afférents à l'enlèvement et au gardiennage du Véhicule restent à votre charge.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation dans la limite d'une fois par année civile.

B.1.5. STAGE DE SENSIBILISATION (FRANCE MÉTROPOLITAINE UNIQUEMENT)

Vous avez commis une infraction à la législation routière passible d'un retrait de point(s) et ne constituant pas un délit au regard du Code de la Route.

Nous organisons et prenons en charge les frais d'un Stage de sensibilisation à la Sécurité routière jusqu'à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**, dès lors que l'infraction, passible d'un retrait de point, a été commise postérieurement à la date de prise d'effet du contrat.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation :

- si, à la date de la demande, votre permis de conduire a un nombre de points supérieur ou égal à 1,
- si, à la date de la demande, votre permis de conduire a un nombre de points inférieur ou égal à 8 points sur un maximum de 12 points pour un conducteur confirmé, ou inférieur ou égal à 4 points sur un maximum de 6 points, pour un conducteur détenteur d'un permis probatoire,
- si vous n'avez pas suivi de stage analogue pris en charge par nos services depuis au moins 2 ans,
- si vous n'avez pas suivi de stage analogue durant les 12 derniers mois.

Nous pourrions vous demander la communication des justificatifs suivants attestant de la perte de points :

- la copie du procès-verbal constatant l'infraction susceptible d'entraîner pour vous une perte de points,
- la copie de la notification de la perte de points portant la référence 48M et sur laquelle vous aurez notifié les informations relatives au nombre de points perdus et au nombre de points restant.

Nous nous engageons à vous trouver un Stage dans un délai maximal de 3 mois à compter de votre demande, et ce dans un centre agréé se situant dans un rayon maximal de 150 km autour de votre Domicile.

En cas d'annulation de votre fait dans les 10 jours précédents la formation ou en cas de non présentation au Stage, vous devrez justifier d'un cas de force majeure. À défaut, vous perdrez tout droit à la prestation « STAGE DE SENSIBILISATION (FRANCE MÉTROPOLITAINE UNIQUEMENT) » pour une durée d'un an.

B.1.6. ASSISTANCE EN CAS DE RÉTENTION ADMINISTRATIVE DU PERMIS DE CONDUIRE (FRANCE UNIQUEMENT)

Consécutivement à une infraction au Code de la Route, vous êtes contraint(e) par ordre d'un officier ou agent de police judiciaire de remettre immédiatement votre permis de conduire sur le lieu de l'infraction et ne pouvez, de ce fait, poursuivre votre déplacement.

B.1.6.1. REMORQUAGE

Si aucun autre Passager n'est en mesure de conduire le Véhicule à votre place, nous organisons et prenons en charge les frais de remorquage du Véhicule jusqu'à votre Domicile ou jusqu'au garage le plus proche du lieu de l'immobilisation du Véhicule, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Cette prestation sera mise en œuvre en cas de rétention du permis sans récidive, mais ne pourra être proposée en cas d'actes volontaires inexcusables, accident corporel, délit de fuite, alcoolémie.

Tous les frais éventuels de gardiennage restent à votre charge.

B.1.6.2. ACHEMINEMENT

Si aucun autre Passager n'est en mesure de conduire le Véhicule à votre place, nous organisons et prenons en charge votre acheminement ainsi que celui des autres Passagers, en taxi jusqu'à la destination de votre choix à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, pour l'ensemble des Passagers.

B.1.7. ASSISTANCE EN CAS DE PANNE, ACCIDENT, VOL OU TENTATIVE DE VOL, CREVAISON, PANNE DE CARBURANT OU ERREUR DE CARBURANT, PERTE OU VOL DES CLÉS DU VÉHICULE

B.1.7.1. DÉPANNAGE OU REMORQUAGE

En France ou à l'Étranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol, d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevaision, d'une Panne de carburant, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule.

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'Immobilisation ou du lieu où le Véhicule a été retrouvé après le Vol.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge à concurrence du montant total des frais engagés hors les coûts des pièces de rechange et les coûts de main d'œuvre et/ou de réparation du Véhicule et/ou de gardiennage.

B.1.7.2. AIDE AU CONSTAT (FRANCE UNIQUEMENT)

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

Ce service est accessible tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés. Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Selon les cas, nous vous orientons vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées.

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

B.1.7.3. ENVOI DE PIÈCES DÉTACHÉES

En France ou à l'Étranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevaision, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule.

Lorsque les pièces détachées nécessaires à la réparation du Véhicule ne sont pas disponibles sur place, nous organisons la recherche et l'envoi de ces pièces, dont vous aurez préalablement communiqué les références exactes, par les moyens les plus rapides. Si vous êtes en déplacement en France ou à l'Étranger, nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur.

Si nécessaire, nous faisons l'avance du coût d'achat des pièces ; dans ce cas, vous vous engagez à nous rembourser sur la base du prix public TTC, à réception de notre facture. Les éventuels frais de douane sont également à votre charge et vous vous engagez à nous les rembourser si nous en faisons l'avance, au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

L'acheminement de ces pièces est soumis à la réglementation applicable au transport international des marchandises.

L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non disponibilité en France d'une pièce demandée, constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cette prestation.

B.1.7.4. ATTENTE DES RÉPARATIONS

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer moins de 24 heures en France, ou moins de 5 jours à l'Étranger, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol, d'une Crevaision, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule.

Nous participons sur présentation des factures originales :

- aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, par Passager,
- aux frais de taxi, entraînés par votre transport vers l'hôtel ou le lieu de votre choix, **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, par Passager.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE », « ACHEMINEMENT : POURSUITE DU VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE » et « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE ».

B.1.7.5. ACHEMINEMENT : POURSUITE DU VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE

EN FRANCE

Pour des réparations devant durer plus de 24 heures, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevaision, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des Passagers à votre choix :

- soit jusqu'à votre Domicile,
- soit jusqu'à votre lieu de destination en France.

Nous prenons en charge votre transport soit par train en 1^{re} classe ou avion classe économique, soit en véhicule de location de catégorie citadine pour 48 heures maximum. L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires suivantes lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et que vous les avez souscrites, à savoir : « Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W.) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.).

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge.

Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo, etc.), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, etc.) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de location.

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.

Enfin, il est précisé que vous seul avez la qualité de « locataire » vis-à-vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».

À L'ÉTRANGER

Si, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevaision, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Passagers :

- soit jusqu'à votre Domicile par train 1^{re} classe ou avion classe économique,
- soit jusqu'à votre lieu de destination de voyage prévu, sur justificatif de réservation d'hôtel ou de location d'hébergement à destination, par train 1^{re} classe, par avion classe économique ou véhicule de location de catégorie au plus équivalente à celle du Véhicule immobilisé, pendant 48 heures maximum.

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location s'effectue aux conditions et selon les modalités définies au chapitre ci-dessus « EN FRANCE ».

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».

B.1.7.6. RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE

Si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 24 heures en France et 5 jours à l'Étranger ou si votre Véhicule a été retrouvé après avoir été déclaré volé, nous organisons et prenons en charge votre transport en train 1^{re} classe ou avion classe économique pour aller rechercher votre Véhicule.

Si vous ne souhaitez pas récupérer votre Véhicule par vos propres moyens et si votre Véhicule dûment assuré, remplit les normes du contrôle technique obligatoire et du Code de la Route, nous pouvons envoyer un chauffeur qualifié pour ramener le Véhicule à votre Domicile en France par l'itinéraire le plus direct. Le salaire et le voyage du chauffeur sont pris en charge ; les frais de route (essence, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des Passagers) sont à votre charge.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE » et « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».

B.1.7.7. RAPATRIEMENT DU VÉHICULE (DEPUIS L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

À l'Étranger durant votre voyage, si votre Véhicule n'est pas en état de rouler, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevaision, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, et la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, nous organisons et prenons en charge le transport du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu'à un garage désigné par vous, proche de votre Domicile. Lorsque le dépôt du Véhicule dans le garage désigné s'avère impossible, nous choisissons un garage parmi les plus proches de votre Domicile.

Les frais de transport à notre charge sont limités au montant de la valeur Argus du Véhicule avant la Panne, l'Accident, le Vol ou la Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, la Crevaision, l'Erreur de carburant ou, la Perte ou vol des clés du Véhicule.

Dans les 24 heures suivant la demande de transport, vous devez nous adresser une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du Véhicule, avec mention des dégâts et avaries, assorti d'une liste des objets transportés dans le Véhicule ainsi qu'une procuration nous autorisant à effectuer les démarches nécessaires au transport.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables du vol ou de la détérioration des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le Véhicule lors du transport et qui doivent être listés.

Le transport et l'acheminement de matériel sont soumis à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement de matières dangereuses ou corrosives.

Nous mettons tout en œuvre pour organiser le rapatriement de votre Véhicule dans les meilleurs délais mais nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards qui ne nous seraient pas imputables.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE », « ABANDON DU VÉHICULE » et « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».

B.1.7.8. ABANDON DU VÉHICULE (À L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

À l'Étranger, si la valeur Argus avant la Panne, l'Accident, le Vol ou la Tentative de vol, la Crevaison, l'Erreur de carburant ou, la Perte ou vol des clés du Véhicule, ayant causé l'Immobilisation du Véhicule, est inférieure au montant des réparations ou au coût du transport, nous pouvons organiser, l'abandon de votre Véhicule sur place. Dans ce cas, les frais d'abandon sont à votre charge.

Cette prestation est fournie à votre demande exclusive.

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

Dans tous les cas, les éventuels frais de gardiennage sont à votre charge.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE » et « RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE ».

B.1.7.9. VÉHICULE DE REMPLACEMENT (FRANCE UNIQUEMENT)

En cas de Panne, d'Accident, de Vol ou Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, de Crevaison, d'Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, survenu en France, et si votre Véhicule est immobilisé plus de 48 heures, nous organisons la mise à votre disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie citadine pendant 3 jours maximum en cas de Panne, de Crevaison, d'Erreur de carburant, de la Perte ou du vol des clés du Véhicule et 8 jours en cas de Vol, Tentative de vol ou d'Accident.

La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'Immobilisation du Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun cas 3 jours en cas de Panne, de Crevaison, d'Erreur de carburant ou de Perte ou vol des clés du Véhicule et 8 jours en cas de Vol, de Tentative de vol ou d'Accident.

Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ. L'organisation de la mise à disposition du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et que vous les avez souscrites, à savoir : « Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W.) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.).

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'Accident ou de Vol du véhicule de location, et reste à votre charge.

Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo, etc.), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, etc.) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de remplacement. Ainsi le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit, etc.) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet, etc.).

Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon.

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.

Il est enfin précisé que vous seul avez la qualité de « locataire » vis-à-vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

B.1.7.10. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE EN CAS DE CAR-JACKING (FRANCE UNIQUEMENT)

En cas de Car-jacking, nous mettons à votre disposition, 24 h/24, 7 j/7, et 365 j/365, un Service Écoute et Accueil Psychologique vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le (les) entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, vous permettra (permettront) de vous confier et de clarifier la situation à laquelle vous êtes confronté(e) à la suite de cet Événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du Code de Déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autorisent en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques.

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez vous, un psychologue diplômé d'État.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous après vous avoir proposé le choix entre plusieurs praticiens proches de votre Domicile.

Le choix du praticien appartient à vous seul et les frais de cette consultation sont à votre charge.

B.1.7.11. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (FRANCE UNIQUEMENT)

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre déplacement si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre Véhicule (uniquement les automobiles) et qu'aucun des Passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à disposition :

- soit un chauffeur pour ramener le Véhicule à votre Domicile, par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur,
- soit un billet de train 1^{re} classe ou d'avion en classe économique, depuis la France, afin de vous permettre soit de récupérer votre Véhicule ultérieurement, soit qu'une personne désignée par vous puisse ramener le Véhicule.

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

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession.

Cette garantie vous est accordée si votre Véhicule est dûment assuré, en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement, nous fournissons et prenons en charge un billet de train 1^{re} classe ou d'avion classe économique pour vous permettre d'aller rechercher le Véhicule.

B.1.7.12. AVANCE DE CAUTION PÉNALE

Vous êtes en déplacement à l'Étranger et vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause. Nous faisons l'avance de la caution pénale à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

B.1.7.13. PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT

Vous êtes en déplacement à l'Étranger et vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause, nous prenons en charge les frais d'avocat que vous avez été amené(e), de ce fait, à engager sur place à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales. **Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées en France, par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger.**

B.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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.).

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.H., sont exclus :

- les conséquences de l'Immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- 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 (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- la réparation du Véhicule et les frais y afférant,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par le présent contrat,
- 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 et de parking du Véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- 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 du Véhicule, hors Panne de carburant ou Erreur de carburant,
- 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 frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de douane,
- les frais de restaurant,
- les chargements du Véhicule et des attelages,
- toute demande découlant d'une mise en fourrière liée à un autre motif que le mauvais stationnement,
- toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse, notamment conduite en état d'ivresse/sous stupéfiants, délit de très grande vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel serait établi en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé,
- toute demande découlant d'un refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de cet état,
- toute demande découlant d'un délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer,
- toute demande découlant de la conduite sans titre ou de refus de restituer le permis à la suite d'une décision de retrait.

C. PRESTATIONS ET GARANTIE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS : FORMULE INTÉGRALE

C.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS ET DE NOTRE GARANTIE

C.1.1. INFORMATIONS ROUTE * (tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés) (France uniquement)

Avant un départ en vacances, nous pouvons à votre demande vous communiquer des informations relatives à la météo, au trafic routier (France uniquement), à la Sécurité routière, ainsi qu'à l'équipement pneumatique nécessaire, pour effectuer dans les meilleures conditions, votre trajet vers votre lieu de séjour où vous vous rendez.

Nous nous efforçons de vous apporter une réponse immédiate. Cependant, si une question nécessite des recherches spécifiques, nous les effectuons et vous rappelons dans les meilleurs délais.

* Cette prestation est aussi accessible pour le trajet retour.

Cette prestation étant liée aux informations fournies par des administrations nous ne pouvons être tenus pour responsables des mouvements de grèves pouvant s'y produire et ayant pour conséquence le défaut ou le retard de délivrance de l'information.

C.1.2. INFORMATIONS ACHAT REVENTE (tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés) (France métropolitaine uniquement)

Vous souhaitez des informations relatives à l'achat ou à la revente d'un véhicule automobile. Nous pouvons à votre demande vous communiquer, pour la France

uniquement, des informations relatives aux :

- documents administratifs nécessaires à la revente ou à l'achat d'une automobile,
- du contrôle technique périodique obligatoire,
- des points sensibles à vérifier avant l'achat,
- des informations relatives aux garanties panne mécanique.

Nous nous efforçons de vous apporter une réponse immédiate. Cependant, si une question nécessite des recherches spécifiques, nous les effectuons et vous rappelons dans les meilleurs délais.

Nous apportons aux questions que vous nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi du 31/12/71.

C.1.3. RÉVISION DU VÉHICULE (FRANCE UNIQUEMENT)

Avant votre départ, vous souhaitez procéder à une révision de votre Véhicule. Nous organisons, à votre demande, le rendez-vous dans un garage (en France uniquement) pour effectuer cette révision.

Vous restez libre du choix du garage dont vous devrez nous fournir, dans ce cas, les coordonnées.

Cette prestation sera mise en œuvre en fonction de vos disponibilités et de celles du garage. À cet égard, nous vous conseillons de tenir compte des délais et contraintes inhérents aux périodes de vacances scolaires et de grand départ.

Les ordres de mission, les décisions relatives aux réparations de votre Véhicule et les frais en découlant vous incombent ainsi que le coût de la révision.

C.1.4. DIAGNOSTIC MÉCANIQUE (FRANCE UNIQUEMENT)

C.1.4.1. ANALYSE DE DEVIS DE RÉPARATION AUTOMOBILE OU DE CONTRÔLE TECHNIQUE AUTOMOBILE (FRANCE UNIQUEMENT)

Vous souhaitez l'avis d'un professionnel sur un devis de réparation automobile ou sur un procès-verbal de contrôle technique périodique. Dans les 48 heures suivant la réception par fax du devis ou du procès-verbal de contrôle technique par nos services, l'un de nos techniciens automobiles vous rappellera pour :

- un devis de réparation automobile : vous donner un avis sur le chiffrage, en référence aux prix moyens pratiqués sur le marché et aux barèmes constructeurs,
- un procès verbal de contrôle technique : vous détailler et vous en expliquer les éléments constitutifs.

Dans tous les cas, il vous appartient de contacter directement le garagiste réparateur de votre choix.

De même, le coût des réparations, les honoraires de l'expert et tout autre frais restent à votre charge.

Seuls les automobiles et les camping-cars (hors cellule) peuvent bénéficier de cette prestation.

C.1.4.2. TÉLÉDIAGNOSTIC EN CAS DE PANNE

Vous constatez ou craignez une anomalie de fonctionnement sur votre Véhicule.

À partir des informations communiquées, nos techniciens automobiles font leur possible, selon le cas, en fonction de leur pré-diagnostic, pour :

- vous apporter une information utile,
- vous guider dans les premières actions à mener,
- vous mettre en relation avec un dépanneur.

Dans ce dernier cas, l'intervention du dépanneur ou du remorqueur sera réalisée dans les conditions de la prestation « DÉPANNAGE OU REMORQUAGE » décrite au chapitre 2.C.1.8.1. Le coût des réparations effectuées par le garage reste à votre charge.

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

C.1.5. S.O.S. FOURRIÈRE (FRANCE UNIQUEMENT)

Vous constatez que votre Véhicule ne se trouve plus à l'endroit où vous l'aviez stationné.

À votre demande, nous effectuons des recherches pour vérifier si le Véhicule a été conduit en fourrière sur demande des autorités.

Si nous parvenons à localiser le Véhicule dans une fourrière, nous vous communiquerons le résultat de la recherche, organiserons et prendrons en charge votre transport en taxi jusqu'à la fourrière où se trouve le Véhicule à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Si après 3 recherches nous ne parvenons pas à localiser votre Véhicule, nous vous communiquerons le résultat de notre recherche, puis organiserons et prendrons en charge votre transport en taxi jusqu'à votre Domicile à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Tous les autres frais notamment ceux afférents à l'enlèvement et au gardiennage du Véhicule restent à votre charge.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation dans la limite d'une fois par an.

C.1.6. STAGE DE SENSIBILISATION (FRANCE MÉTROPOLITAINE UNIQUEMENT)

Vous avez commis une infraction à la législation routière passible d'un retrait de point(s) et ne constituant pas un délit au regard du Code de la Route.

Nous organisons et prenons en charge les frais d'un Stage de sensibilisation à la Sécurité routière à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** dès lors que l'infraction, passible d'un retrait de point, a été commise postérieurement à la date de prise d'effet de votre contrat.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation :

- si, à la date de la demande, votre permis de conduire a un nombre de points supérieur ou égal à 1,

- si, à la date de la demande, votre permis de conduire a un nombre de points inférieur ou égal à 8 points sur un maximum de 12 points pour un conducteur confirmé, ou inférieur ou égal à 4 points sur un maximum de 6 points, pour un conducteur détenteur d'un permis probatoire,

- si vous n'avez pas suivi de stage analogue pris en charge par nos services depuis au moins 2 ans.

- si vous n'avez pas suivi de stage analogue durant les 12 derniers mois.

Nous pourrions vous demander la communication des justificatifs suivants attestant de la perte de points :

- copie du procès-verbal constatant l'infraction susceptible d'entraîner pour vous une perte de points,
- la copie de la notification de la perte de points portant la référence 48M et sur laquelle vous aurez noirci les informations relatives au nombre de points perdus et au nombre de points restant.

Nous nous engageons à vous trouver un Stage dans un délai maximal de 3 mois à compter de votre demande, et ce dans un centre agréé se situant dans un rayon maximal de 150 km autour de votre Domicile.

En cas d'annulation de votre fait dans les 10 jours précédents la formation ou en cas de non présentation au Stage, vous devrez justifier d'un cas de force majeure. À défaut, vous perdrez tout droit à la prestation « STAGE DE SENSIBILISATION (FRANCE MÉTROPOLITAINE UNIQUEMENT) » pour une durée d'un an.

C.1.7. ASSISTANCE EN CAS DE RÉTENTION ADMINISTRATIVE DU PERMIS DE CONDUIRE (FRANCE UNIQUEMENT)

Consécutivement à une infraction au Code de la Route, vous êtes contraint(e) par ordre d'un officier ou agent de police judiciaire de remettre immédiatement votre permis de conduire sur le lieu de l'infraction et ne pouvez, de ce fait, poursuivre votre déplacement.

C.1.7.1. REMORQUAGE

Si aucun autre Passager n'est en mesure de conduire le Véhicule à votre place, nous organisons et prenons en charge les frais de remorquage du Véhicule jusqu'à votre Domicile ou jusqu'au garage le plus proche du lieu de l'immobilisation du Véhicule, à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Cette prestation sera mise en œuvre en cas de rétention du permis sans récidive, mais ne pourra être proposée en cas d'actes volontaires inexcusables, accident corporel, délit de fuite, alcoolémie.

Tous les frais éventuels de gardiennage restent à votre charge.

C.1.7.2. ACHÈMÈNEMENT

Si aucun autre Passager n'est en mesure de conduire le Véhicule à votre place, nous organisons et prenons en charge votre acheminement ainsi que celui des autres Passagers, en taxi jusqu'à la destination de votre choix à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, pour l'ensemble des Passagers.

C.1.8. ASSISTANCE EN CAS DE PANNE, ACCIDENT, VOL OU TENTATIVE DE VOL, CREVAISON, PANNE DE CARBURANT OU ERREUR DE CARBURANT, PERTE OU VOL DES CLÉS DU VÉHICULE, VOL DE CASQUE, ENTRETIEN DU VÉHICULE, INCIDENT NON IMMOBILISANT

C.1.8.1. DÉPANNAGE OU REMORQUAGE EN CAS D'ACCIDENT, VOL OU TENTATIVE DE VOL, CREVAISON, PANNE DE CARBURANT OU ERREUR DE CARBURANT, PERTE OU VOL DES CLÉS DU VÉHICULE

En France ou à l'Étranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol, d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevasse, d'une Panne de carburant ou d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule.

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage, dans la limite de 50 km, vers votre garage habituel ou à votre Domicile, ou à défaut vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation du Véhicule ou du lieu où le Véhicule a été retrouvé après le Vol.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge dans la limite du montant total des frais engagés hors les coûts des pièces de rechange et les coûts de main-d'œuvre et/ou de réparation du Véhicule et/ou de gardiennage.

Cas particulier pour les camping-cars de plus de 3,5 tonnes

Nous organisons et prenons en charge, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage exclusivement vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation du Véhicule ou du lieu où le Véhicule a été retrouvé après le Vol.

C.1.8.2. ASSISTANCE EN CAS DE VOL DE CASQUE

En France ou à l'Étranger, vous êtes immobilisé lors d'un déplacement en motocyclette à la suite du Vol de votre casque, nous mettons à votre disposition l'une des prestations suivantes décrites ci-dessous :

C.1.8.2.1. Remorquage

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le remorquage de votre motocyclette dans la limite de 50 km, depuis le lieu où votre casque a été volé, vers votre Domicile, ou à défaut vers le garage moto le plus proche du lieu où vous êtes immobilisé(e).

Le coût de ce remorquage, est pris en charge à **concurrence du montant total des frais engagés.**

C.1.8.2.2. Acheminement

Nous organisons et prenons en charge votre acheminement en taxi jusqu'à la destination de votre choix ou un aller/retour en taxi, depuis le lieu où votre casque a été volé, à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

C.1.8.2.3. Hébergement

Si votre casque a été volé à plus de 50 km de votre Domicile, et que vous êtes en dehors des heures d'ouverture des garages moto, nous participons sur présentation des factures originales, aux frais d'hôtel imprévus pour une nuit maximum (chambre et petit-déjeuner), à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Les prestations « REMORQUAGE », « ACHÈMÈNEMENT » et « HÉBERGEMENT » ne sont pas cumulables entre elles.

C.1.8.3. AIDE AU CONSTAT (FRANCE UNIQUEMENT)

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

Ce service est accessible tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés. Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Selon les cas, nous vous orientons vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées.

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

C.1.8.4. ENVOI DE PIÈCES DÉTACHÉES

En France ou à l'Étranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevaisson, d'une Erreur de carburant ou de la Perte ou vol des clés du Véhicule.

Lorsque les pièces détachées nécessaires à la réparation du Véhicule ne sont pas disponibles sur place, nous organisons la recherche et l'envoi de ces pièces, dont vous aurez préalablement communiqué les références exactes, par les moyens les plus rapides. Si vous êtes en déplacement en France ou à l'Étranger, nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur.

Si nécessaire, nous faisons l'avance du coût d'achat des pièces ; dans ce cas, vous vous engagez à nous rembourser sur la base du prix public TTC, à réception de notre facture. Les éventuels frais de douane sont également à votre charge et vous vous engagez à nous les rembourser si nous en faisons l'avance, au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

L'acheminement de ces pièces est soumis à la réglementation applicable au transport international des marchandises.

L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non disponibilité en France d'une pièce demandée, constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cette prestation.

C.1.8.5. PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES EN CAS DE PERTE OU VOL DES CLÉS DU VÉHICULE

Vous êtes en déplacement, à plus de 100 km de votre Domicile, en France ou à l'Étranger, et votre Véhicule est immobilisé à la suite d'une Perte ou vol des clés du Véhicule. Nous vous remboursons, **dans les limites des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties** :

- soit les frais d'envoi d'un double des clés du Véhicule, si une personne de votre entourage peut vous les faire parvenir,
- soit les frais de réfection des clés de votre Véhicule, si vous pouvez les faire refaire sur place.

Dans les 2 cas, le remboursement est conditionné à l'envoi à nos services des justificatifs originaux des factures des frais d'envoi ou de réfection des clés.

Ces 2 prestations ne sont pas cumulables entre elles.

C.1.8.6. ATTENTE DES RÉPARATIONS

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer moins de 24 heures en France, ou moins de 5 jours à l'Étranger, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol, d'une Crevaisson, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule.

Nous participons sur présentation des factures originales :

- aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, par Passager,
- aux frais de taxi, entraînés par votre transport vers l'hôtel ou le lieu de votre choix, **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, par Passager.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE », « ACHÈMÈNEMENT : POURSUITE DU VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE » et « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE ».

C.1.8.7. ACHÈMÈNEMENT : POURSUITE DU VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE

EN FRANCE

Pour des réparations devant durer plus de 24 heures, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevaisson, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des Passagers à votre choix :

- soit jusqu'à votre Domicile,
- soit jusqu'à votre lieu de destination en France.

Nous prenons en charge votre transport soit par train en 1^{re} classe ou avion classe économique, soit en véhicule de location de catégorie citadine pour 48 heures maximum. L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires suivantes lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et que vous les avez souscrites, à savoir : « Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W.) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.).

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge.

Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo, etc.), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, etc.) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de location.

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.

Enfin, il est précisé que vous seul avez la qualité de « locataire » vis-à-vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule. **Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».**

À L'ÉTRANGER

Si, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevaisson, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Passagers :

- soit jusqu'à votre Domicile par train 1^{re} classe ou avion classe économique,
- soit jusqu'à votre lieu de destination de voyage prévu, sur justificatif de réservation d'hôtel ou de location d'hébergement à destination, par train 1^{re} classe, par avion classe économique ou véhicule de location de catégorie au plus équivalente à celle du Véhicule immobilisé, pendant 48 heures maximum.

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location s'effectue aux conditions et selon les modalités définies au chapitre ci-dessus « EN FRANCE ».

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».

C.1.8.8. RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE

Si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 24 heures en France et 5 jours à l'Étranger ou si votre Véhicule a été retrouvé après avoir été déclaré volé, nous organisons et prenons en charge votre transport en train 1^{re} classe ou avion classe économique pour aller rechercher votre Véhicule.

Si vous ne souhaitez pas récupérer votre Véhicule par vos propres moyens et si votre Véhicule dûment assuré, remplit les normes du contrôle technique obligatoire et du Code de la Route, nous pouvons envoyer un chauffeur qualifié pour ramener le Véhicule à votre Domicile en France par l'itinéraire le plus direct. Le salaire et le voyage du chauffeur sont pris en charge ; les frais de route (essence, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des Passagers) sont à votre charge.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE » et « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».

C.1.8.9. RAPATRIEMENT DU VÉHICULE (DEPUIS L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Cette garantie n'est acquise que pour les véhicules de moins de 3,5 tonnes.

À l'Étranger durant votre voyage, si votre Véhicule n'est pas en état de rouler, à la suite d'une Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, d'une Crevaisson, d'une Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, et la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, nous organisons et prenons en charge le transport du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu'à un garage désigné par vous, proche de votre Domicile. Lorsque le dépôt du Véhicule dans le garage désigné s'avère impossible, nous choisissons un garage parmi les plus proches de votre Domicile.

Les frais de transport à notre charge sont limités au montant de la valeur Argus du Véhicule avant la Panne, l'Accident, le Vol ou la Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, la Crevaisson, l'Erreur de carburant ou, la Perte ou vol des clés du Véhicule.

Dans les 24 heures suivant la demande de transport, vous devez nous adresser une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du Véhicule, avec mention des dégâts et avaries, assorti d'une liste des objets transportés dans le Véhicule ainsi qu'une procuration nous autorisant à effectuer les démarches nécessaires au transport.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables du vol ou de la détérioration des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le Véhicule lors du transport et qui doivent être listés.

Le transport et l'acheminement de matériel sont soumis à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement de matières dangereuses ou corrosives.

Nous mettons tout en œuvre pour organiser le rapatriement de votre Véhicule dans les meilleurs délais mais nous ne pouvons être tenus responsables des retards qui ne nous seraient pas imputables.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE », « ABANDON DU VÉHICULE » et « ATTENTE DES RÉPARATIONS ».

C.1.8.10. ABANDON DU VÉHICULE (À L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

À l'Étranger, si la valeur Argus avant la Panne, l'Accident, le Vol ou la Tentative de vol, la Crevaisson, l'Erreur de carburant ou, la Perte ou vol des clés du Véhicule, ayant causé l'immobilisation du Véhicule, est inférieure au montant des réparations ou au coût du transport, nous pouvons organiser, l'abandon de votre Véhicule sur place. Dans ce cas, les frais d'abandon sont à votre charge.

Cette prestation est fournie à votre demande exclusive.

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

Dans tous les cas, les éventuels frais de gardiennage sont à votre charge.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RAPATRIEMENT DU VÉHICULE » et « RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE ».

C.1.8.11. VÉHICULE DE REMPLACEMENT (FRANCE UNIQUEMENT)

C.1.8.11.1. Étendue de la prestation

Si votre Véhicule est un cyclomoteur de moins de 50 cm³ :

Vous ne pouvez pas bénéficier de la prestation « VÉHICULE DE REMPLACEMENT ».

Si votre Véhicule est une motocyclette de plus de 50 cm³ :

En cas de Panne, d'Accident, de Vol ou Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, de Crevaisson, d'Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, survenu en France, et si votre motocyclette n'est pas réparable dans la journée, nous mettons à votre disposition une motocyclette de remplacement pendant 5 jours maximum. La catégorie de la motocyclette de remplacement fournie est fonction de la catégorie de votre motocyclette immobilisée :

- pour une motocyclette légère (d'une cylindrée ≤ 125cc ou d'une puissance ≤ 11kW), nous mettons à votre disposition une motocyclette de remplacement légère.
- pour une motocyclette (d'une cylindrée >125cc ou d'une puissance >11kW), nous mettons à votre disposition une motocyclette de remplacement au plus équivalente ou, à défaut, de catégorie inférieure.

La motocyclette de remplacement fournie ne sera en aucun cas une moto aménagée (side-car, top case, etc.) ou tenant compte de caractères spécifiques (3 roues, enduro, sportive, etc.).

Si les disponibilités locales ne nous permettent pas la mise à disposition d'une motocyclette de remplacement et que vous possédez le permis de conduire B, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement de catégorie citadine pendant 5 jours maximum. Le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit, etc.) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet, etc.).

La mise à disposition de la motocyclette ou du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur, la détention du permis de conduire ou de l'attestation de suivi de formation à la conduite de motocyclette légère.

La motocyclette ou le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ. Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon.

La mise à disposition de la motocyclette ou du véhicule de location est liée à la durée d'immobilisation de votre motocyclette, déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun cas 5 jours.

Si votre Véhicule est une automobile ou un camping-car :

En cas de Panne, d'Accident, de Vol ou Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, de Crevaision, d'Erreur de carburant ou, de la Perte ou vol des clés du Véhicule, en France, et si votre Véhicule n'est pas réparable dans la journée, nous organisons la mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente ou, à défaut, de catégorie inférieure à celle du Véhicule immobilisé selon les modalités suivantes :

- en cas de Panne, de Crevaision, d'Erreur de carburant, de la Perte ou du vol des clés du Véhicule : 5 jours maximum,
- en cas de Tentative de vol ou d'Accident : 10 jours maximum,
- en cas de Vol : 30 jours maximum.

Si votre Véhicule est un camping-car, le véhicule de remplacement sera du type monospace ou une autre solution (telle que 2 véhicules de catégorie citadine) permettant le transport de tous les Passagers et selon les durées définies ci-dessus.

La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'immobilisation du Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun cas 5 jours en cas de Panne, de Crevaision, d'Erreur de carburant ou de Perte ou vol des clés du Véhicule, 10 jours en cas de Tentative de vol ou d'Accident et 30 jours en cas de Vol.

Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ. L'organisation de la mise à disposition du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Si votre Véhicule automobile ou camping-car n'est pas immobilisé, vous bénéficiez d'un véhicule de remplacement uniquement dans les cas suivants :

- entretien du Véhicule : 1 jour maximum,
- incident non immobilisant, et durant la durée des réparations du Véhicule rendues nécessaires :
 - en cas de réparation consécutive à une Panne mécanique : 5 jours maximum,
 - en cas de réparation de carrosserie à la suite d'un Accident : 10 jours maximum.

C.1.8.11.2. Conditions d'application

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et que vous les avez souscrites, à savoir : « Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W.) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P.C.).

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'Accident ou de Vol du véhicule de location, et reste à votre charge.

Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo, etc.), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, etc.) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de remplacement.

Ainsi le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit, etc.) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet, etc.).

Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon.

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.

Il est enfin précisé que vous seul avez la qualité de « locataire » vis-à-vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VÉHICULE DE LOCATION (FRANCE UNIQUEMENT) ».

C.1.8.12. REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VÉHICULE DE LOCATION (FRANCE UNIQUEMENT)

Dans le cas où vous avez demandé un véhicule de remplacement dans les conditions prévues au chapitre 2.C.1.8.11. « VÉHICULE DE REMPLACEMENT » et que les disponibilités locales ne nous permettraient pas la mise à disposition d'un véhicule de remplacement alors que vous pouvez y prétendre, nous participons à la prise en charge du coût de la location d'un véhicule de remplacement commandé par vous auprès de l'agence de location de votre choix, sur présentation de la facture originale et **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** par jour de location.

Les journées de location vous seront remboursées pour la durée de l'immobilisation du Véhicule et dans les mêmes conditions de durée qu'au chapitre 2.C.1.8.11. « VÉHICULE DE REMPLACEMENT ».

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « VÉHICULE DE REMPLACEMENT ».

C.1.8.13. TRANSPORT LIAISON

En cas de Panne, d'Accident, de Vol ou de Tentative de vol déclaré auprès des autorités concernées, de Crevaision, de Panne ou d'Erreur de carburant ou, de Perte ou vol des clés du Véhicule, nous participons **jusqu'à concurrence du montant indiqué aux Tableaux**

des Montants de Garanties, aux frais de taxi engendrés par le transport des Passagers vers la gare, l'aéroport, l'hôtel ou l'agence de location de véhicule dans laquelle ils pourront prendre leur véhicule de remplacement.

C.1.9. ASSISTANCE EN CAS DE CAR-JACKING (FRANCE UNIQUEMENT)

C.1.9.1 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas de Car-jacking, nous mettons à votre disposition, 24 h/24, 7 j/7, et 365 j/365, un Service Écoute et Accueil Psychologique vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le (les) entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, vous permettra (permettront) de vous confier et de clarifier la situation à laquelle vous êtes confronté(e) à la suite de cet Événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du Code de Déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques.

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez vous, un psychologue diplômé d'État.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous après vous avoir proposé le choix entre plusieurs praticiens proches de votre Domicile.

Le choix du praticien appartient à vous seul et les frais de cette consultation sont à votre charge.

C.1.9.2. ACHEMINEMENT

Nous organisons et prenons en charge votre acheminement ainsi que celui des autres Passagers, en taxi jusqu'à la destination de votre choix à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, pour l'ensemble des Passagers.

C.1.10. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (FRANCE UNIQUEMENT)

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre déplacement si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre Véhicule (uniquement automobile et camping-car de moins de 3,5 tonnes) et qu'aucun des Passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à disposition :

- soit un chauffeur pour ramener le Véhicule à votre Domicile, par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur,

- soit un billet de train 1^{re} classe ou d'avion en classe économique, depuis la France, afin de vous permettre soit de récupérer votre Véhicule ultérieurement, soit qu'une personne désignée par vous puisse ramener le Véhicule.

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

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie vous est accordée si votre Véhicule est dûment assuré, en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement, nous fournissons et prenons en charge un billet de train 1^{re} classe ou d'avion classe économique pour vous permettre d'aller rechercher le Véhicule.

C.1.11. JOKER TAXI

Vous êtes en déplacement et ne pouvez pas conduire votre Véhicule. Si aucune des personnes vous accompagnant ne peut conduire ce Véhicule, sur simple appel téléphonique de votre part, nous vous envoyons un taxi pour vous ramener à votre Domicile. Cette prestation **est limitée au montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** et ne peut être accordée qu'une seule fois par année civile.

C.1.12. AVANCE DE CAUTION PÉNALE

Vous êtes en voyage à l'Étranger et vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause. Nous faisons l'avance de la caution pénale à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

C.1.13. PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT

Vous êtes en déplacement à l'Étranger et vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause, nous prenons en charge les frais d'avocat que vous avez été amené(e), de ce fait, à engager sur place à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales. Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées en France, par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger.

C.1.14. GARANTIE D'ASSURANCE : BAGAGES, OBJETS ET EFFETS PERSONNELS DANS LE VÉHICULE

Les camping-cars et les motocyclettes ne peuvent bénéficier de cette garantie.

C.1.14.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

En cas de disparition et/ou détérioration de vos bagages, objets et effets personnels, nous garantissons, à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, vos bagages, objets et effets personnels contenus dans votre Véhicule garanti contre :

- le vol avec effraction,
- la destruction totale ou partielle.

LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction de son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50 % du montant d'assurance garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties. En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol. Les risques de vol sont couverts à condition que les bagages, objets et effets personnels soient contenus dans le coffre du Véhicule fermé à clé et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

Si le Véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 h 00 et 22 h 00.

C.1.14.2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les Sinistres cumulés et survenus pendant la période de garantie.

C.1.14.3. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, Vétusté et Usure déduites. En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

C.1.14.4. QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants : le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol effectuée dans les 48 heures auprès d'une autorité (police, gendarmerie) lorsqu'il s'agit de vol.

En cas de non présentation de ces documents nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous. Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu(e) de justifier, par tout moyen en votre pouvoir et par tout document en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

C.1.14.5. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLÉS COUVERTS PAR LA GARANTIE BAGAGES ?

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).

• Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.

• Si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :

- soit pour le délaissement,

- soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

C.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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.).

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.H., sont exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- 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 (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- la réparation du Véhicule et les frais y afférant,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par le présent contrat,
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- 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 du Véhicule, hors Panne de carburant ou Erreur de carburant,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de douane,
- les frais de restaurant,
- les chargements du Véhicule et des attelages,
- toute demande découlant d'une mise en fourrière liée à un autre motif que le mauvais stationnement,
- toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse, notamment conduite en état d'ivresse/sous stupéfiants, délit de très grande vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel serait établi en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé,
- toute demande découlant d'un refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de cet état,

- toute demande découlant d'un délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer,
- toute demande découlant de la conduite sans titre ou de refus de restituer le permis à la suite d'une décision de retrait.

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE « BAGAGES, OBJETS ET EFFETS PERSONNELS DANS LE VÉHICULE »

- le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre, la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- la confiscation des biens par les autorités (douane, police),
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titre de transport et cartes de crédit,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes (sauf celles du Domicile), les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les CD, les DVD, tout matériel multimédia (MP3, MP4, PDA, etc.), les GPS, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les autoradios, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre déplacement.

3. CADRE DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis à la loi française.

A. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DE LA GARANTIE

Les prestations et la garantie décrites dans les présentes Dispositions Générales peuvent être souscrites au bénéfice d'une personne physique ayant son Domicile en France.

• Dans le cas des formules Classique et Essentielle :

Peuvent être mentionnés aux Dispositions Particulières du contrat, 1 ou 2 Véhicule(s) au maximum, répondant aux conditions prévues par la définition « Véhicule ».

• Dans le cas de la formule Intégrale :

Peuvent être mentionnés aux Dispositions Particulières du contrat, tous les Véhicules du foyer fiscal, dans la limite de 8 Véhicules répondant aux conditions prévues par la définition « Véhicule ». En revanche ne peut-être couvert qu'un véhicule utilitaire par contrat.

B. PRISE D'EFFET ET DURÉE

Le contrat Mobilem auto & moto prend effet à la date portée aux Dispositions Particulières, laquelle ne peut être antérieure à la date de souscription. Il est souscrit pour une durée de 12 mois.

En cas de vente à distance, les prestations et la garantie prennent effet, sous réserve de l'encaissement effectif de la prime par nous, à l'expiration du délai de renonciation de 14 jours courant à compter de la date de conclusion du contrat.

En absence de vente à distance, les prestations et la garantie prennent effet au jour de la date de conclusion du contrat telle que définie ci-dessous

C. RENOUVELLEMENT AUTOMATIQUE DU CONTRAT

Les contrats faisant l'objet de paiement par prélèvement(s) automatique(s) sont renouvelés par tacite reconduction. Dans ce cas, le contrat sera renouvelé par tacite reconduction à chaque échéance pour une période d'un an, sauf dénonciation par lettre recommandée adressée à l'autre partie au plus tard 1 mois avant la date d'échéance annuelle par le Souscripteur ou par nous, au plus tard 2 mois avant la date d'échéance annuelle.

En cas de modification du prix par nous, applicable après l'échéance annuelle du contrat, le Souscripteur a la possibilité de résilier son contrat dans un délai de 15 jours suivant la date de communication du nouveau prix.

D. DÉLAI DE RENONCIATION EN CAS DE SOUSCRIPTION À DISTANCE

Conformément à l'article L 112-2-1 du Code des Assurances, vous pouvez, dans les 14 jours calendaires qui suivent la date à laquelle vous êtes informé(e) que le contrat est conclu, renoncer à votre souscription sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités.

Dans ce cas, vous devez nous informer de votre intention de renoncer à la souscription au contrat **Mobilem auto & moto** par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : EUROP ASSISTANCE - Service Gestion Clients - 1 promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers suivant le modèle ci-après :

« Je soussigné(e) (Préciser vos noms et prénoms) déclare renoncer au contrat **Mobilem auto & moto** (n° de contrat) souscrit en date du Fait à le (signature) ».

E. COTISATION-PAIEMENT

E.1. MONTANT

Le montant de la cotisation figure aux Dispositions Particulières.

E.2. PAIEMENT

La cotisation de ce contrat est payable :

- soit au comptant à la souscription,
- soit par prélèvement(s) automatique(s) sur compte chèques, en un seul prélèvement correspondant au prix total du contrat souscrit ou par 4 prélèvements trimestriels correspondant chacun au quart du prix du contrat souscrit, ou par 12 prélèvements mensuels correspondant chacun au 12^e du prix du contrat souscrit.

Dans ce cas, le titulaire du compte chèques signe, au moment de la souscription, un mandat de prélèvement SEPA et joint, à l'exemplaire des Dispositions Particulières du contrat qui nous est destiné, un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne.

Il s'engage à nous signaler toute modification de son identité bancaire.

Après réception des documents précités, nous communiquerons par courrier au Souscripteur les dates auxquelles s'effectueront les prélèvements. Le premier prélèvement interviendra au plus tôt le 5 du mois suivant la date de prise d'effet du contrat.

E.3. NON PAIEMENT - RÉSILIATION

En cas de non paiement d'une échéance à sa date d'exigibilité, conformément à l'article L 113-3 du Code des Assurances, nous pourrions, par lettre recommandée valant mise en demeure, adressée au dernier Domicile connu du Souscripteur, suspendre les prestations et la garantie prévues dans le présent contrat, 30 jours après l'envoi de cette lettre.

Nous pourrions résilier le contrat souscrit, cette résiliation prenant, dans ce cas, effet dans les 10 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours susvisé. La notification de cette résiliation pourra être faite au Souscripteur dans la même lettre recommandée que celle précitée, valant première mise en demeure.

En cas de résiliation dans ces conditions, la part du montant du contrat restant due est immédiatement exigible.

F. MODIFICATIONS

Vous vous engagez à nous signaler toute modification concernant :

- l'adresse de votre Domicile,
- le nom de l'Assuré,
- les caractéristiques du (des) Véhicule(s) garanti(s).

En cas de survenance d'un des événements précités modifiant votre situation ou celle de votre (vos) Véhicule(s), qui ne répondra(en)t plus aux définitions et conditions d'application, le contrat peut être résilié par chacune des parties dans les conditions prévues au chapitre 3.1.1. ci-après.

La résiliation prend effet 1 mois après que l'autre partie au contrat en a reçu notification.

G. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?

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

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

H. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ?

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des prestations d'assistance et de la garantie d'assurance décrites aux présentes Dispositions Générales.

Sont exclus :

- **les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires,**
- **la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,**
- **les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,**
- **sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi N° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),**
- **les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,**
- **tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.**

I. RÉSILIATION DU CONTRAT

I.1. LES CAUSES DE RÉSILIATION

Le contrat peut être résilié :

• par le Souscripteur ou par nous :

- chaque année à la date d'échéance du contrat moyennant un préavis de 2 mois avant cette date, lorsque le contrat est tacitement reconductible, ou un préavis de 1 mois avant cette date si le contrat est résilié par le Souscripteur,
- en cas de survenance des événements listés ci-dessous au cours du contrat, dès lors que le présent contrat couvre des risques en relation directe avec la situation antérieure qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle, la résiliation prend effet 1 mois à compter de sa notification, laquelle doit intervenir dans les 3 mois suivant la date de l'événement (article L 113-16 du Code des Assurances). Ces événements sont le changement de domicile, de situation matrimoniale, de régime matrimonial, de profession, retraite professionnelle ou cessation définitive de l'activité professionnelle.

• par nous :

- dans le cas où le Souscripteur ne paie pas la prime, dans les conditions prévues au

chapitre 3.E.3. « NON PAIEMENT-RÉSILIATION »,

- dans le cas où des omissions ou des inexactitudes apparaissent dans les déclarations du Souscripteur à la souscription ou en cours de contrat (article L 113-9 du Code des Assurances),

- après la survenance d'un Sinistre, ou la mise en œuvre d'une prestation d'assistance (décrite aux présentes Dispositions Générales), la résiliation prend effet 1 mois après que le Souscripteur en a reçu notification (article R 113-10 du Code des Assurances),

• par le Souscripteur :

- si nous modifions le tarif, à l'échéance dans les conditions prévues au chapitre 3.C. « RENOUELEMENT AUTOMATIQUE DU CONTRAT »,
- si nous résilions après Sinistre un autre contrat souscrit par le Souscripteur (article R 113-10 du Code des Assurances),

• de plein droit, en cas de retrait de notre agrément administratif (article L 326-12 du Code des Assurances).

I.2. LES MODALITÉS DE RÉSILIATION

- **Pour le Souscripteur**, par lettre recommandée, à l'adresse suivante : EUROPE ASSISTANCE - Service Gestion Clients - 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers.

Le point de départ du préavis est la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée demandant la résiliation, le cachet de la poste faisant foi.

- **Pour nous**, par lettre recommandée au dernier domicile connu du Souscripteur.

Le point de départ du préavis est la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée demandant la résiliation, le cachet de la poste faisant foi.

J. COMMENT SONT EXPERTISÉS LES DOMMAGES MATÉRIELS COUVERTS PAR LA GARANTIE « BAGAGES, OBJETS ET EFFETS PERSONNELS DANS LE VÉHICULE » ?

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3^e et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3^e, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le Sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée. Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du 3^e.

K. GARANTIE « BAGAGES, OBJETS ET EFFETS PERSONNELS DANS LE VÉHICULE » : DANS QUELS DÉLAIS SEREZ-VOUS INDEMNISÉ(E) ?

Concernant la garantie d'assurance, le règlement interviendra dans un délai de 5 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

L. SUBROGATION

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

M. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

Article L 114-1 du Code des Assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 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.

Article L 114-2 du Code des Assurances :

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

Article L 114-3 du Code des Assurances :

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

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

N. RÉCLAMATIONS - LITIGES

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

EUROPE ASSISTANCE - Service Remontées Clients

1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

Si le délai de traitement doit excéder les 10 jours ouvrés, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

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

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

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

<http://www.mediation-assurance.org/>

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

O. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - A.C.P.R. - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

P. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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

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

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

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

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

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

L'Assuré est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à

destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur ;
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles ;
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des Etats-Unis.

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

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

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique, immatriculation du véhicule),
- données de localisation.

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

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

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

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

Q. DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

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

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

LISTE DES PAYS

Les prestations et la garantie des présentes Dispositions Générales s'appliquent dans les pays suivants :

1. Pour tous les Véhicules (hors camping-cars de plus de 3,5 tonnes)

Les pays de la carte verte :

Albanie (AL)	Iran (IR)	Pologne (PL)
Allemagne (DE)	Irlande (IE)	Portugal continental (PT)
Andorre (AD)	Islande (IS)	République Tchèque (CZ)
Autriche (AT)	Israël (IL)	Roumanie (RO)
Baléares (XA)	Italie (IT)	Royaume-Uni (GB)
Belgique (BE)	Lettonie (LV)	Russie (partie européenne jusqu'aux Monts Oural compris) (RU)
Biélorussie (BY)	Liechtenstein (LI)	Saint-Marin (SM)
Bosnie-Herzégovine (BA)	Lituanie (LT)	Serbie (RS)
Bulgarie (BG)	Luxembourg (LU)	Slovaquie (SK)
Chypre (CY)	Macédoine (MK)	Slovénie (SI)
Croatie (HR)	Madère (XC)	Suède (SE)
Danemark (sauf Groenland) (DK)	Malte (MT)	Suisse (CH)
Espagne continentale (ES)	Maroc (MA)	Tunisie (TN)
Estonie (EE)	Moldavie (MD)	Turquie (TR)
Finlande (FI)	Monaco (MC)	Ukraine (UA)
France métropolitaine (FR)	Monténégro (ME)	
Grèce (GR)	Norvège (NO)	
Hongrie (HU)	Pays-Bas (NL)	

2. Pour les camping-cars de plus de 3,5 tonnes

Les pays suivants :

Allemagne (DE)	Grèce (GR)	République Tchèque (CZ)
Andorre (AD)	Hongrie (HU)	Roumanie (RO)
Autriche (AT)	Irlande (IE)	Royaume-Uni (GB)
Belgique (BE)	Italie (IT)	Russie (partie européenne jusqu'aux Monts Oural compris) (RU)
Biélorussie (BY)	Lettonie (LV)	Saint-Marin (SM)
Bosnie-Herzégovine (BA)	Liechtenstein (LI)	Slovaquie (SK)
Bulgarie (BG)	Lituanie (LT)	Slovénie (SI)
Croatie (HR)	Luxembourg (LU)	Suède (SE)
Danemark (sauf Groenland) (DK)	Monaco (MC)	Suisse (CH)
Espagne continentale (ES)	Norvège (NO)	Turquie (TR)
Estonie (EE)	Pays-Bas (NL)	Ukraine (UA)
Finlande (FI)	Pologne (PL)	
France métropolitaine (FR)	Portugal continental (PT)	

PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

Les garanties ci-dessous sont valables pendant toute la durée de votre contrat, dont les dates figurent aux Dispositions Particulières. Elles sont applicables à tous les déplacements effectués pendant la validité de votre contrat sans limite en France et jusqu'à 90 jours au maximum à l'étranger.

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Montant max. TTC/personne
• ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS FORMULE CLASSIQUE : Avant le départ - Informations route - Révision du véhicule Assistance en cas de panne, accident, vol ou tentative de vol, crevaison, panne de carburant ou erreur de carburant, perte ou vol des clés du véhicule - Dépannage ou remorquage - Aide au constat - Envoi de pièces détachées - Attente des réparations Assistance en cas de panne, accident, vol ou tentative de vol, crevaison, panne de carburant ou erreur de carburant, perte ou vol des clés du véhicule (suite) - Acheminement : poursuite du voyage ou retour au domicile - Récupération du véhicule - Rapatriement du véhicule depuis l'étranger - Abandon du véhicule (étranger)	Organisation du rendez-vous Frais réels (sauf véhicule de collection limité à 200 €) Frais d'envoi Hôtel 80 € + frais de taxi 46 € Billet ou location de voiture (48 h) Billet aller Frais de transport à la hauteur de la valeur Argus Organisation

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET GARANTIE D'ASSURANCE	Montant max. TTC/personne
FORMULE ESSENTIELLE :	
Avant le départ	
- Informations route	
- Révision du véhicule	Organisation du rendez-vous
Diagnostic mécanique	
- Analyse de devis de réparation en cas de panne	
- Télédiagnostic en cas de panne	
S.O.S. fourrière	Frais de taxi 50 €
Stage de sensibilisation	Frais de stage
Retrait immédiat du permis de conduire	
- Remorquage	230 €
- Acheminement	Frais de taxi 50 €
Assistance en cas de panne, accident, vol ou tentative de vol, crevaison, panne de carburant ou erreur de carburant, perte ou vol des clés du véhicule	
- Dépannage ou remorquage	Frais réels (sauf véhicule de collection limité à 200 €)
- Aide au constat	Frais d'envoi
- Envoi de pièces détachées	Hôtel 80 € + frais de taxi 50 €
- Attente des réparations	Billet ou location de voiture (48 h)
- Acheminement : poursuite du voyage ou retour au domicile	Billet aller
- Récupération du véhicule	Frais de transport à la hauteur de la valeur Argus
- Rapatriement du véhicule depuis l'étranger	Organisation
- Abandon du véhicule (étranger)	3 jours
- Véhicule de remplacement (France) :	8 jours
• panne, crevaison, erreur carburant, perte ou vol des clés	3 consultations/téléphone
• accident, vol ou tentative de vol	Billet aller ou chauffeur
- Soutien psychologique en cas de Car-jacking	15 000 €
- Chauffeur de remplacement	3 000 €
- Avance de caution pénale	
- Honoraires d'avocat	
FORMULE INTÉGRALE :	
Avant le départ	
- Informations route	
- Informations achat/revente	
- Révision du véhicule	Organisation du rendez-vous
Diagnostic mécanique	
- Analyse de devis de réparation en cas de panne	
- Analyse de contrôle technique	
- Télédiagnostic en cas de panne	
S.O.S. fourrière	Frais de taxi 50 €
Stage de sensibilisation	Frais de stage
Retrait immédiat du permis de conduire	
- Remorquage	Frais réels
- Acheminement	Frais de taxi 50 €
Assistance en cas de panne, accident, vol ou tentative de vol, crevaison, panne de carburant ou erreur de carburant, perte ou vol des clés du véhicule, entretien, incident non immobilisant	
- Dépannage ou remorquage	Frais réels (sauf véhicule de collection limité à 200 €) garage choisi par l'assuré : 50 km
- Assistance en cas de vol de casque :	Frais réels
• Remorquage	Frais de taxi 50 €
• Acheminement	Hôtel 100 €
• Hébergement	
- Aide au constat	Frais d'envoi
- Envoi de pièces détachées	
- Assistance supplémentaire en cas de perte ou vol des clés :	50 €
• Prise en charge des frais d'envoi des clés de rechange	
• Prise en charge des frais de réfection des clés du véhicule	150 €/an
- Attente des réparations	Hôtel 100 € + frais de taxi 50 €
- Acheminement : poursuite du voyage ou retour au domicile	Billet ou location de voiture (48 h)
- Récupération du véhicule	Billet aller
- Rapatriement du véhicule depuis l'étranger	Frais de transport à la hauteur de la valeur Argus
- Abandon du véhicule (étranger)	Organisation
- Véhicule de remplacement :	
• Motocyclette de remplacement (France) :	5 jours
- Panne, crevaison, erreur carburant, perte ou vol des clés, accident, tentative de vol, vol	
• Véhicule de remplacement (France) :	5 jours
- Panne, crevaison, erreur carburant, perte ou vol des clés)	

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET GARANTIE D'ASSURANCE	Montant max. TTC/personne
• ASSISTANCE AU(X) VÉHICULE(S) ET AUX PASSAGERS	
FORMULE INTÉGRALE (suite)	
- Accident, tentative de vol	10 jours
- Vol	30 jours
• Véhicule de courtoisie pour incident non immobilisant :	
- Entretien	1 journée
- Réparation panne	5 jours
- Réparation accident	10 jours
- Remboursement de frais de véhicule de location	80 €/jour
- Transport liaison	80 €/trajet
- Assistance en cas de car-jacking :	
• Soutien psychologique	3 consultations/téléphone
• Acheminement	Frais de taxi 80 €
- Chauffeur de remplacement	Billet aller ou chauffeur
- Joker taxi	50 €/an
- Avance de caution pénale	15 000 €
- Honoraires d'avocat	3 000 €
- Bagages, objets et effets personnels dans le véhicule	500 €