

Ce document d'information vous présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit avant examen de vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

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

Ce produit est destiné à couvrir les conséquences des dommages matériels ou corporels causés aux tiers par le véhicule assuré (responsabilité civile). C'est une assurance obligatoire. Il peut également couvrir les dommages corporels du conducteur ainsi que les dommages matériels du véhicule assuré et prévoir des services d'assistance au véhicule et aux personnes.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

##### GARANTIES SYSTEMATIQUEMENT PREVUES

- ✓ **Responsabilité civile** sans limitation pour les dommages corporels et jusqu'à 100.000.000€ pour les dommages matériels.
- ✓ **Défense Pénale et Recours Suite à Accident** : prise en charge des frais de Défense Pénale et Recours suite à Accident jusqu'à 6.000€.
- ✓ **Protection du conducteur** : Prise en charge des dommages corporels du conducteur jusqu'à 500 000 €

##### GARANTIES OPTIONNELLES (existence de plafonds et sous-plafonds mentionnés au contrat)

- Incendie
- Événements naturels
- Attentat
- Catastrophes naturelles et technologiques.
- Vol et tentative de vol
- Bris de glace
- Dommages tous accidents y compris vandalisme.
- Effets personnels
- Assistance : frais de dépannage, remorquage du véhicule jusqu'à 300€. Assistance avec franchise 0 km en cas d'accident, de crevaison, erreur de carburant, perte et bris de clés.
- 

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



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les véhicules terrestres à moteur dont le poids est supérieur à 3,5 tonnes, caravanes et remorques dont le poids est supérieur à 750 kg, camping-cars.
- ✗ Le transport onéreux de personnes ou de marchandises.



#### Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

##### PRINCIPALES EXCLUSIONS

- ! Les exclusions légales dont :
  - Les dommages survenus lorsque le conducteur n'a pas l'âge requis ou n'a pas de permis en état de validité.
  - Le fait intentionnel.
  - L'état de guerre civile ou étrangère.
  - Les dommages survenus lors de courses et compétitions.
  - Les dommages provoqués par le transport de matières dangereuses.
  - Les dommages subis par les passagers lorsqu'ils ne sont pas transportés dans des conditions suffisantes de sécurité.
- ! Les vols commis par les membres de la famille.

##### Au titre de la garantie Dommages tous Accidents et des garanties Protection du conducteur

- ! L'état alcoolique du conducteur, l'usage de stupéfiants ou le refus de se soumettre aux tests.

##### PRINCIPALES RESTRICTIONS

- ! Une somme d'argent peut rester à la charge de l'assuré (franchise) pour certaines garanties dommages. En cas de Catastrophes naturelles, il s'agit d'une franchise légale.
- ! Une franchise spécifique existe en cas de prêt de volant.
- ! Un seuil d'intervention (niveau à partir duquel l'assureur intervient) existe pour la garantie Protection du conducteur et Défense Pénale et Recours suite à Accident.
- ! Une réduction de l'indemnité peut être appliquée en cas de non-respect des mesures de protection Vol.



## Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ En France métropolitaine, dans les départements, collectivités et régions d'Outre-mer, dans les Etats de la Communauté Européenne, dans les Etats du Vatican, à San Marin, Monaco et au Liechtenstein et dans les Etats mentionnés sur la Carte Verte (pays non rayés).
- ✓ Pour les garanties Catastrophes Naturelles et Technologiques, Attentats, Assistance, la couverture est indiquée dans le contrat.



## Quelles sont mes obligations ?

### Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

#### A la souscription du contrat

- Répondre avec exactitude aux questions posées par l'assureur pour lui permettre d'apprécier les risques qu'il prend en charge.
- Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur.
- Payer la cotisation.

#### En cours de contrat

- Signaler toute circonstance nouvelle aggravant les risques ou en créant de nouveaux dans les 15 jours où vous en avez eu connaissance.

#### En cas de sinistre

- Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre.
- En cas de vol, déposer plainte dans les 2 jours ouvrés auprès des autorités compétentes et fournir l'original de ce dépôt.
- Transmettre tous les documents demandés pour apprécier le sinistre.
- Informer l'assureur en cas de souscription de garanties auprès d'autres assureurs pour les mêmes risques, ainsi que tout règlement d'indemnité que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

- Les cotisations sont payables d'avance annuellement, à la date indiquée dans le contrat, auprès de l'assureur dans les 30 jours à compter de l'échéance.
- Un paiement fractionné peut être accordé (semestriel, trimestriel ou mensuel).
- Le règlement est effectué par prélèvement automatique.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- Le contrat prend effet à la date indiquée aux Conditions Particulières. Il est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle automatiquement d'année en année à sa date d'échéance principale sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixés au contrat.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation peut être demandée soit par lettre ou tout autre support durable, soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur, soit par acte extra-judiciaire, soit lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication, dans les cas et conditions prévus au contrat.

Elle peut être demandée par le souscripteur :

- un mois avant l'échéance annuelle.
- dans les 20 jours suivant la date de l'envoi de l'avis d'échéance si ce dernier a été envoyé moins de 45 jours avant l'échéance annuelle.

La résiliation peut aussi être demandée par un nouvel assureur à tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première souscription du contrat d'assurance sans frais ni pénalités.

# **CONDITIONS GÉNÉRALES et Convention d'Assistance**

# SOMMAIRE

	Pages		Pages
<b>Vos contacts</b>	<b>3</b>	<b>Les dispositions en cas de sinistre</b>	<b>26</b>
<b>Introduction</b>	<b>4</b>	Que devez-vous faire en cas de sinistre ?	26
<b>Votre contrat</b>	<b>7</b>	Assurances cumulatives	26
Autorité de contrôle des entreprises d'assurance	7	Libre choix du réparateur	26
Quels sont les documents qui composent votre contrat ?	7	Les délais de déclaration de sinistre et les premières formalités	27
Où votre contrat s'applique-t-il ?	7	L'indemnisation des dommages	27
Les bases de votre contrat	7	L'application des franchises	29
Réclamations	7	Les délais d'indemnisation	29
Médiation	8	<b>La vie de votre contrat</b>	<b>30</b>
Protection des données personnelles	8	Loi applicable et langue utilisée	30
<b>Conditions générales</b>	<b>11</b>	La prise d'effet et la durée de votre contrat	30
<b>Quelques définitions</b>	<b>12</b>	Vos déclarations à la souscription du contrat	31
<b>La Responsabilité civile</b>	<b>14</b>	Vos déclarations en cours de contrat	31
<b>La Défense Pénale et Recours Suite à Accident</b>	<b>16</b>	Votre cotisation en détail	32
<b>La Protection du conducteur</b>	<b>19</b>	La possibilité de mettre fin à votre contrat	32
<b>L'assurance de votre véhicule</b>	<b>20</b>	Conditions de résiliation	32
Incendie et événements naturels	20	Les différents cas de résiliation	33
Attentat	20	Délai de prescription	34
Vol	20	Particularités Alsace-Moselle	34
Bris de glace	21	La clause de réduction-majoration (« bonus-malus »)	34
Catastrophes naturelles	21	Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « Responsabilité civile » dans le temps	36
Catastrophes technologiques	21	<b>Convention d'Assistance</b>	<b>38</b>
Dommmages tous accidents	21	Comment faire intervenir l'assistance ?	39
Effets personnels	22	Définitions	39
Montants d'indemnisation maximum	23	Étendue territoriale	40
Valeur minimale d'indemnisation	23	Durée de validité de la Convention d'Assistance	40
<b>Les Plus produit</b>	<b>24</b>	Tableau des garanties	41
Vous conservez votre ancien véhicule en vue de sa vente	24	<b>L'assistance aux personnes</b>	<b>44</b>
L'immobilisation de votre véhicule	24	L'assistance en cas de blessures ou de maladie	44
<b>Les Exclusions communes</b>	<b>25</b>	L'assistance en cas de décès	45
		L'assistance juridique aux personnes à l'étranger	45
		<b>L'assistance aux véhicules</b>	<b>46</b>
		L'assistance aux véhicules et aux passagers	46
		L'assistance à la caravane ou à la remorque	48
		<b>Les plus prévention</b>	<b>49</b>
		<b>Les exclusions</b>	<b>50</b>
		<b>Les dispositions générales</b>	<b>51</b>
		<b>Déclaration de confidentialité</b>	<b>53</b>

# VOS CONTACTS

---

**Pour toute information ou modification concernant votre contrat ou votre situation personnelle,**

Par e-mail : [info@lsa-courtage.com](mailto:info@lsa-courtage.com) ou par téléphone au 01 70 96 57 40

Par courrier à l'adresse suivante :

**AUTOSPHERE  
Service Clients  
153 rue de Guise  
CS60688  
02100 Saint Quentin**

Signalez-nous immédiatement toute modification de votre contrat :  
Pour tout savoir sur la vie de votre contrat, reportez-vous page 30.

**Pour déclarer un sinistre ou obtenir toute information relative à votre dossier sinistre,**

Par e-mail : [sinistres@lsa-courtage.com](mailto:sinistres@lsa-courtage.com) ou par téléphone au 01.41.03.31.08

Par courrier à l'adresse suivante :

**LSA COURTAGE  
Service Sinistres  
153 rue de Guise CS60688  
02100 Saint Quentin**

Il est indispensable de faire votre déclaration dans un délai de 5 jours ouvrés après le sinistre.  
Pour plus d'informations sur votre déclaration, reportez-vous page 26.

**Pour toute réclamation, en cas d'insatisfactions ou des désaccords,**

Par e-mail : [reclamations@lsa-courtage.com](mailto:reclamations@lsa-courtage.com)

Par courrier à l'adresse suivante :

**LSA COURTAGE  
Service Réclamations  
15 avenue Edouard belin  
92500 RUEIL MALMAISON.**

**Pour vous assister en cas d'urgence, 24h/24 et 7j/7,**

## **Mondial Assistance**

- Depuis la France : **01 40 25 19 95<sup>1</sup>** (Appel non surtaxé)

- Depuis l'étranger : **00 33 1 40 25 19 95** (PCV accepté)

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

Mondial Assistance vous assistera dans vos démarches et vous fournira l'aide d'urgence et la prestation décrites dans la Convention d'Assistance (page 38).

- Si vous devez écrire :

**Mondial Assistance - Sogessur  
2 rue Fragonard  
75807 Paris Cedex 17**

Pensez par ailleurs à vous munir de votre numéro de contrat et de vos références personnelles. Ces éléments, que vous trouverez sur vos Conditions Particulières, vous seront demandés si vous appelez nos services.

<sup>1</sup>Coût d'un appel local. Tarif depuis une ligne fixe, en France métropolitaine.

Via un autre opérateur en France ou à l'étranger, tarification selon l'opérateur. Tarif en vigueur au 01/07/2022.

# INTRODUCTION

VOUS BÉNÉFICIEZ DES GARANTIES DONT IL EST FAIT MENTION DANS VOS CONDITIONS PARTICULIÈRES.

Les événements garantis par formule sont les suivants :

	TIERS SIMPLE	TIERS PLUS	TOUS RISQUES	TOUS RISQUES LEASING
Responsabilité civile	✓	✓	✓	✓
Défense Pénale et Recours Suite à Accident	✓	✓	✓	✓
Protection du conducteur	✓	✓	✓	✓
Assistance	✓	✓	✓	OPTION
Bris de glace	-	✓	✓	✓
Catastrophes naturelles	-	✓	✓	✓
Catastrophes technologiques	-	✓	✓	✓
Attentat	-	✓	✓	✓
Incendie et événements naturels	-	✓	✓	✓
Vol	-	✓	✓	✓
Dommages tous accidents dont vandalisme	-	-	✓	✓
Effets personnels	-	-	✓	OPTION

✓ : inclus dans la formule pour autant que vos Conditions Particulières le prévoient.

OPTION : garantie optionnelle. Vous en bénéficiez si vos Conditions Particulières en vigueur le jour du sinistre le prévoient.

## POUR COMPLÉTER ET FAIRE ÉVOLUER VOTRE CONTRAT

Appelez le service clients au **01 70 96 57 40**  
(Coût d'un appel local).

Du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 12h45.  
L'utilisation du téléphone vous permet de gagner du temps.

Si nous sommes bien informés de vos besoins, nous serons à même de vous accompagner au mieux dans les événements de votre vie.

### Lorsque votre situation change

Dès que vous changez d'adresse, de conducteur principal ou que vous souhaitez désigner un conducteur secondaire, il est essentiel de nous en informer de manière à adapter votre contrat en conséquence, et donc à bien vous garantir.

### Pour modifier des éléments de votre contrat

Votre contrat est renouvelé automatiquement et annuellement par tacite reconduction. Une fois par an, vous recevez votre avis d'échéance : il vous précise la nature de votre contrat d'assurance souscrit auprès de Sogessur, ainsi que le montant et la périodicité de vos prélèvements. Ces prélèvements sont réalisés automatiquement au rythme que vous avez choisi : annuel, semestriel, trimestriel ou mensuel ; si vous souhaitez le modifier ou si vos références bancaires changent, contactez le service Clients au 01 70 96 57 40 (Coût d'un appel local).

## MIEUX VAUT PRÉVENIR

### Contre les pannes et les accidents

- Entretenez votre véhicule : établissez un planning des révisions prévues par le constructeur si votre véhicule est récent ou effectuez des vérifications techniques régulières pour un véhicule plus ancien.
- Faites régulièrement vérifier ce qui concourt à votre sécurité : freins, éclairage, direction, amortisseurs, ceintures, etc.
- Avant un départ en voyage : contrôlez la pression des pneus et les niveaux.
- Vérifiez la fixation des objets que vous transportez sur votre toit.
- Respectez les limitations de vitesse.
- Ne luttiez pas contre la fatigue. Reposez-vous régulièrement ou évitez de conduire si vous êtes fatigué.
- Arrêtez-vous toutes les 2 heures si vous effectuez de longs trajets.
- En cas de traitement médical, relisez les notices de vos médicaments : certains produits occasionnent des somnolences.
- Évitez l'alcool : celui qui conduit est celui qui ne boit pas.

#### ATTENTION :

**Il ne faut jamais utiliser le téléphone portable en conduisant.**

### Pensez au contrôle technique

- Si votre véhicule a plus de 4 ans, il doit obligatoirement subir un contrôle technique au moins tous les 2 ans. Celui-ci a pour objet de vérifier le bon état des parties vitales de votre voiture, celles qui en cas de défaillance vous feraient courir des risques importants.
- Si lors de ce contrôle, des défauts sont observés, vous avez un délai de 2 mois pour effectuer les réparations. Vous devez ensuite faire constater par le centre de contrôle technique qu'elles ont bien été réalisées.

#### ATTENTION :

**Le contrôle technique n'est pas réalisé par votre garage habituel, mais par un centre agréé.**

### Sécurité des enfants

- Ne prenez jamais d'enfant même tout petit sur vos genoux.
- Utilisez des systèmes homologués qui tiennent compte du poids et de la taille de l'enfant.
- Apprenez-leur à sortir de la voiture du côté du trottoir.

### Contre le vol

- Ne laissez jamais vos clés, vos papiers ou la carte grise à l'intérieur de la voiture.
- Évitez de laisser apparents des objets qui peuvent susciter la convoitise : un sac, un blouson, un objet de valeur, GPS...
- Installez un système de protection conforme à ce qui vous est demandé dans vos Conditions Particulières.
- Si vous disposez d'un garage, rentrez le véhicule pour la nuit.
- Mettez en service l'antivol même pour une très courte absence car aucun habitacle de véhicule ne résiste à l'effraction, ne serait-ce qu'une minute. Il est possible d'installer des écrous antivol sur les roues.

## QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

### Immédiatement

#### ■ Pour vous assister en cas d'urgence appelez 24h/24, 7j/7 : **Mondial Assistance**

- Depuis la France : **01 40 25 19 95**<sup>1</sup> (Appel non surtaxé)

- Depuis l'étranger : **00 33 1 40 25 19 95** (PCV accepté)

**Appelez toujours Mondial Assistance avant d'engager des frais.**

#### ■ En cas d'accident

Prenez les premières mesures d'urgence afin d'éviter d'aggraver la situation : garez votre véhicule ou allumez vos feux de détresse, mettez votre gilet fluorescent et placez le triangle de pré-signalisation à 30 mètres de votre voiture pour la signaler aux autres conducteurs. S'il y a des blessés, appelez les secours.

Remplissez et signez votre constat amiable avec l'autre conducteur.

En cas de désaccord avec le conducteur adverse ou en cas de fuite de ce dernier, prenez les coordonnées des témoins de l'accident.

<sup>1</sup> Pour les tarifs, se reporter page 3.

### ■ En cas de vol

Déposez une plainte auprès de la police ou de la gendarmerie dans les 48h.

### ■ En cas de bris de glace

Appelez le service sinistre, avant toute remise en état.  
N'engagez pas de frais sans nous avoir contactés au préalable. Nous vous indiquerons alors la marche à suivre.

### ■ Pour remorquer votre véhicule

Qu'il s'agisse d'un accident ou d'une panne, adressez-vous directement à notre partenaire, Mondial Assistance.

Appelez-le toujours **avant** d'engager des frais : vous serez informé des modalités de prise en charge.

Une exception : si vous êtes sur l'autoroute, vous devez obligatoirement utiliser les bornes téléphoniques d'urgence.

### ■ Pour obtenir un véhicule de remplacement

En cas de vol, de panne d'accident ou d'incendie survenu en France, Mondial Assistance peut également mettre à votre disposition un véhicule de remplacement. Contactez Mondial Assistance pour savoir si vous pouvez en bénéficier.

Pour connaître l'ensemble des prestations de Mondial Assistance, les plafonds et les pays d'intervention, reportez-vous à la Convention d'Assistance.

## Plus tard, au calme

---

Ecrivez-nous pour déclarer votre sinistre en nous envoyant les différents documents à votre disposition (constat amiable, dépôt de plainte, ...) :

**Par e-mail :** [sinistres@lsa-courtage.com](mailto:sinistres@lsa-courtage.com)

**Ou par courrier à l'adresse suivante :**

LSA Courtage  
Service Sinistres  
153 rue de Guise CS60688  
02100 Saint Quentin



# VOTRE CONTRAT

## VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE SOGESSUR EST RÉGI PAR LE CODE DES ASSURANCES.

IL EST CONCLU ENTRE :

**Vous**, souscripteur

ET :

**Nous, SOGESSUR**

Société anonyme au capital de 33 825 000 euros  
379 846 637 RCS Nanterre

Siège social :

Tour D2 - 17 bis place des Reflets  
92919 Paris La Défense Cedex

Adresse de correspondance :

SOGESSUR  
TSA 91102  
92894 Nanterre Cedex 9

### ■ Les prestations d'assistance prévues dans le cadre de la Convention d'Assistance sont assurées par :

#### FRAGONARD ASSURANCES

Société anonyme au capital de 37 207 660 euros  
479 065 351 RCS Paris  
Siège social : 2 rue Fragonard - 75017 Paris

#### Et mises en œuvre par : AWP FRANCE SAS

Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86  
euros  
490 381 753 RCS Bobigny  
Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
Société de courtage d'assurances  
Inscription ORIAS 07 026 669

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

Ces entreprises sont régies par le Code des assurances.

## Autorité de contrôle des entreprises d'assurance

Les entreprises citées ci-dessus sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

## Quels sont les documents qui composent votre contrat ?

Le contrat se compose :

- des présentes « **Conditions Générales** » qui délimitent le champ d'application, les modalités de mise en œuvre et les limites de vos garanties,
- de la présente « **Convention d'Assistance** » qui décrit les prestations d'assistance dont vous bénéficiez,
- des « **Conditions Particulières** » établies une fois les justificatifs reçus et qui personnalisent votre contrat en fonction des informations que vous nous avez communiquées et l'adaptent à votre situation. Elles précisent également les garanties que vous avez choisies parmi celles que nous vous proposons et désignent le véhicule ainsi que les conducteurs qui en bénéficient.
- Le cas échéant, de **l'avenant ou des avenants** qui modifient votre contrat initial.

## Où votre contrat s'applique-t-il ?

Les garanties d'assurance de votre contrat s'appliquent en France métropolitaine.

Au cours d'un séjour de moins de 3 mois, elles s'appliquent également :

- dans les départements, collectivités et régions d'Outre-mer,
- dans les territoires des États suivants : Vatican, San Marin, Monaco et Liechtenstein,
- dans tous les États mentionnés sur la Carte Verte internationale d'assurance, à l'exclusion de ceux dont les lettres distinctives de nationalité sont barrées.

Toutefois :

- La garantie Catastrophes naturelles n'est acquise qu'en France métropolitaine, ainsi que dans les départements et régions d'Outre-mer et dans les collectivités d'Outre-mer.
- La garantie Catastrophes technologiques est acquise en France.
- La garantie Attentat n'est acquise que sur le territoire national. Les prestations d'assistance s'appliquent aux lieux indiqués dans la Convention d'Assistance (Cf. Etendue territoriale).

## Les bases de votre contrat

Elles reposent sur les déclarations que vous nous avez faites. Elles nous permettent de fixer les conditions dans lesquelles vous êtes garanti ainsi que le montant de votre cotisation.

**Si vous relevez dans vos Conditions Particulières une quelconque inexactitude, prévenez-nous immédiatement.**

Appelez le **SERVICE Clients** au 01 70 96 57 40 (coût d'un appel local).

Nous corrigerons ensemble les éléments de votre contrat.

**En effet, une omission ou une inexactitude peut entraîner une réduction de votre indemnité ou la nullité de votre contrat en cas de fraude ou de mauvaise foi.**

## Réclamations

Sogessur a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service.

Toutefois des insatisfactions ou des désaccords peuvent survenir au cours de notre relation.

### 1. Réclamation liée à la souscription

Si votre réclamation concerne la souscription de votre contrat auprès de vos courtiers, nous vous invitons à vous rapprocher de ces derniers et à consulter le document « Fiche d'intermédiation (information et conseil) » qui vous aura été remis.

### 2. Réclamation liée à la vie de votre contrat

Si votre réclamation porte sur la gestion de votre contrat par le service Clients, la gestion d'un sinistre, une prestation d'assistance, consultez tout d'abord le service réclamations de votre gestionnaire en assurance par email à l'adresse suivante [reclamations@lsa-courtage.com](mailto:reclamations@lsa-courtage.com) ou en composant le 01 70 96 57 40 (coût d'un appel local).

Si la réponse apportée ne vous satisfaisait pas, vous pouvez vous adresser au service Sogessur Réclamations Clients en écrivant à l'adresse suivante :

Sogessur Réclamations Clients  
TSA 91102  
92894 Nanterre Cedex 9

Nous nous engageons à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrables (sauf si nous vous avons déjà apporté une réponse au cours de ce délai), et à traiter votre réclamation dans un délai maximal de 60 jours à compter de l'envoi de votre courrier.

Les réclamations portant sur une prestation d'assistance seront transmises par nos soins à notre partenaire Mondial Assistance qui vous répondra directement dans les délais cités ci-dessus et vous précisera, en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur compétent, lorsqu'il existe.

## Médiation

Si le désaccord persiste après épuisement des modalités mises en place par SOGESSUR ou à l'issue d'un délai de deux mois, vous pouvez saisir par voie postale ou via le formulaire en ligne, le Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur est une personnalité extérieure à Sogessur qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit. Pour rendre ses conclusions, il a libre accès au dossier. Après réception du dossier complet, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les 90 jours, au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Son avis ne lie pas les parties qui conservent le droit de saisir les tribunaux.

La procédure de recours au médiateur, le formulaire en ligne et la « Charte de la Médiation de l'Assurance » sont consultables sur le site internet : <http://www.mediation-assurance.org>.

## Protection des données personnelles

Ce paragraphe a pour objectif de vous informer de la manière dont vos informations personnelles sont collectées et traitées pour la souscription, la gestion et l'exécution de votre contrat d'assurance, par :

- la société Sogessur, entité du Groupe Sogecap. Le Groupe Sogecap a nommé un délégué à la protection des données personnelles joignable aux coordonnées suivantes : [dpo.assurances@socgen.com](mailto:dpo.assurances@socgen.com) ou Groupe Sogecap - Délégué à la Protection des données 17 bis place des Reflets, 92919 Paris La Défense Cedex.
- la société LSA Courtage, à qui Sogessur a délégué la souscription, la gestion de votre contrat d'assurance et des sinistres mécaniques.

Ainsi, Sogessur et LSA Courtage sont responsables conjoints des traitements de données personnelles nécessaires à :

- La souscription de votre contrat d'assurance ;
- Sa gestion (prélèvement des primes, émission de la carte verte, modification du contrat, envoi des relevés d'information...);
- La gestion des réclamations des clients ;
- La gestion des sinistres mécaniques jusqu'à un certain montant défini entre les responsables conjoints ;
- La lutte contre la fraude et le blanchiment de capitaux ;
- La réponse aux demandes d'exercice des droits des assurés prévus par le RGPD (cf. article « Quels sont vos droits ? »).

Pour l'exécution du contrat, Sogessur traite sous sa seule responsabilité les données personnelles pour :

- La gestion des sinistres mécaniques au-delà d'un certain montant défini entre les responsables conjoints ;
- Des sinistres corporels ;
- La gestion des éventuelles réclamations qui n'ont pas trouvé d'issues avec LSA Courtage, des réclamations et des contentieux éventuels avec les assurés ;
- L'exécution de ses obligations légales et réglementaires ;
- L'enregistrement des appels téléphoniques auprès de ses services.

LSA Courtage conserve sous seule responsabilité vos données personnelles lors d'enregistrement d'appels téléphoniques auprès de ses services.

Toutes les données sont obligatoires sauf mention particulière figurant dans votre documentation.

### ■ Pourquoi collectons-nous vos données personnelles ?

Dans le cadre de l'exécution de votre contrat, les données personnelles collectées sont nécessaires à :

- votre identification, l'identification des assurés et des bénéficiaires,
- l'étude de vos besoins spécifiques afin de proposer des contrats adaptés,
- l'examen, l'acceptation, la tarification, la surveillance des risques,
- la réalisation de toute opération nécessaire à l'exécution et la gestion des contrats et des éventuels sinistres,
- la gestion des impayés et leur recouvrement,
- la gestion des recours, des réclamations et des contentieux,
- la gestion des demandes liées à l'exercice des droits indiqués au paragraphe « Quels sont vos droits ? »,
- la réalisation d'études actuarielles et statistiques.

Vos données sont également traitées pour répondre aux dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur telles que la lutte contre le blanchiment.

Pour vous apporter les meilleurs services et continuer de les améliorer, vos données sont utilisées pour la gestion de votre relation commerciale avec Sogessur afin de réaliser des animations commerciales telles que des actions de fidélisation, des enquêtes de satisfaction, des sondages, des tests produits ou des jeux concours, la mise en place d'actions de prévention.

Dans l'intérêt légitime de Sogessur, vos données sont également utilisées pour vous proposer des offres commerciales pour des produits et services du groupe Sogecap analogues ou complémentaires à ceux souscrits, personnalisés selon vos besoins. Vous pouvez vous y opposer à tout moment ou modifier vos choix (cf. article « Quels sont vos droits ? »).

Afin de préserver la mutualité des assurés et dans son intérêt légitime, Sogessur met en œuvre un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Cette inscription pourra entraîner une réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par les entités du Groupe Sogecap.

### ■ Qui peut accéder à vos données ?

Vos données personnelles sont destinées, dans la limite de leurs attributions, aux services en charge de la gestion commerciale ou de la gestion et exécution des contrats, à nos délégués de gestion, intermédiaires en assurance, partenaires, mandataires, sous-traitants, ou aux autres entités du Groupe Sogecap dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises, s'il y a lieu, aux organismes d'assurance des personnes impliquées ou offrant des prestations complémentaires, co-assureurs, réassureurs, organismes professionnels et fonds de garanties, ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs, professionnels de santé, aux organismes sociaux lorsqu'ils interviennent dans le règlement des sinistres et prestations.

Des informations vous concernant peuvent également être transmises à toutes personnes intéressées au contrat (souscripteur, assuré, adhérent et bénéficiaire du contrat, et leurs ayants droits et représentants, aux bénéficiaires d'une cession ou d'une subrogation des droits relatifs au contrat ; et s'il y a lieu aux responsables, aux victimes et leurs mandataires, aux témoins et tiers intéressés à l'exécution du contrat), ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés notamment les juridictions, arbitres, médiateurs, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne.

Les données de santé que Sogessur peut être amenés à traiter avec votre consentement sont destinées à son Médecin conseil, à son service médical travaillant au sein d'une bulle de confidentialité, ou aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment les délégués ou experts médicaux et, le cas échéant, les réassureurs). Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la lutte contre la fraude par des personnes habilitées.

#### **Dans le cadre du traitement de vos antécédents d'assurance automobile**

En cas de résiliation du contrat, votre identité ainsi que celle des éventuels conducteurs désignés au contrat, la référence du contrat, les informations sur le véhicule, les caractéristiques des sinistres ainsi que le motif de résiliation seront communiqués à un fichier central professionnel géré par l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque Automobile : A.G.I.R.A., 1 rue Jules Lefebvre - 75431 Paris Cedex 09. Nous consultons ce fichier lors de toute opération de souscription.

#### **Dans quels cas transférons-nous vos données hors de l'Union Européenne ?**

Les données nécessaires à l'exécution de votre contrat peuvent être transférées dans le cadre de l'exécution des contrats, de la gestion des actions ou contentieux liés à l'activité de l'entreprise vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne.

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension internationale du Groupe Société Générale auquel appartient le responsable de traitement et des mesures prises pour assurer l'utilisation et la sécurité des réseaux informatiques, les traitements visés au paragraphe « Pourquoi collectons-nous vos données ? » sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen.

Dans ces cas, les transferts de vos données bénéficient d'un cadre précis et exigeant (clauses contractuelles types, décision d'adéquation accessibles sur le site de la CNIL « transférer des données hors UE »), conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées.

#### **Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?**

Sauf précision apportée dans vos conditions particulières, vos données à caractère personnel sont conservées, le temps de la relation commerciale ou contractuelle, et au maximum jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.

#### **Quels sont vos droits ?**

Vous disposez d'un droit :

- d'accès (possibilité de demander si et quelles informations nous détenons sur vous),
- de rectification (possibilité de demander la rectification des informations inexacts vous concernant),
- d'effacement (possibilité de demander la suppression de vos données dès lors que certaines conditions sont remplies),
- de limitation du traitement<sup>1</sup>,
- à la portabilité de vos données.

Vous pouvez également :

- définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- retirer votre consentement si le traitement de vos données repose uniquement sur celui-ci, étant entendu que ce retrait peuvent entraîner l'impossibilité pour Sogessur de fournir ou d'exécuter le produit ou le service demandé ou souscrit.

Vous bénéficiez du droit de vous opposer :

- pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que des données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet du traitement que nous mettons en œuvre. Dans cette hypothèse, le caractère particulier de votre situation devra être clairement argumenté.
- sans avoir à motiver votre demande, à ce que vos données soient utilisées.
- à des opérations de prospection par téléphone en vous inscrivant sur la liste d'opposition selon les modalités décrites sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier, à l'adresse suivante : Société WORLDINE, Service Bloctel, Immeuble River Ouest, 80, quai Voltaire, 95870 Bezons. Vous ne pourrez plus être démarché téléphoniquement par Sogessur, sauf en cas de de contrat en cours et de produit complémentaire à ce contrat proposé.

Ces droits peuvent être exercés par lettre simple à l'adresse suivante :

Sogessur - Direction de la Conformité  
Service Protection des données  
17 bis place des Reflets  
92919 Paris La Défense Cedex

ou depuis le formulaire en ligne disponible depuis le site <https://www.assurances.societegenerale.com>.

Afin de permettre un traitement efficace de votre demande, nous vous remercions d'indiquer clairement le droit que vous souhaitez exercer ainsi que la mention « contrat Autosphere » complétée de tout élément facilitant votre identification (numéro d'assuré/d'adhérent, numéro de contrat).

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

3 place de Fontenoy  
TSA 80715  
75334 Paris Cedex 07.

Pour mieux connaître les traitements mis en œuvre par le Groupe Sogecap, retrouvez sa politique de protection des données accessible à l'adresse suivante :

<https://www.assurances.societegenerale.com>.

<sup>1</sup> à compter du 25 mai 2018

## ■ Dispositions spécifiques aux enregistrements téléphoniques

Dans son intérêt légitime, Sogessur procédera à l'enregistrement des conversations et de vos échanges avec le ou les collaborateurs de Sogessur assurant la gestion des contrats, des sinistres et des réclamations quel que soit le support (emails, fax, entretiens téléphoniques, etc.) aux fins de preuve du contenu de ces échanges ; ils sont alors conservés au maximum 2 ans à partir de leur réalisation dans des conditions propres à en assurer la sécurité et la confidentialité. Ils peuvent également être utilisés qu'aux fins d'amélioration de la qualité de service. Dans ce dernier cas, un autre collaborateur peut être amené à suivre la conversation téléphonique et éventuellement y prendre part. Ces enregistrements téléphoniques sont conservés au maximum 6 mois.

Il est expressément convenu que les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un quelconque support font foi entre les parties sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire.

Si vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande par courrier adressé à :

Sogessur  
Monsieur Le Directeur de la Relation Client  
TSA 91102  
92894 Nanterre Cedex 9

Dans son intérêt légitime, LSA procède également à l'enregistrement des conversations téléphoniques de manière aléatoire et aux seules fins d'amélioration de la qualité de service. Seules les personnes en charge du suivi de la qualité du service et de la formation sont habilitées et auront accès à ces enregistrements. En cas d'enregistrement des conversations téléphoniques, celles-ci sont conservés au maximum 30 jours.

Si vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien qui aurait été enregistré, vous pouvez en faire la demande par e-mail adressé à : [cil@lsa-courtage.com](mailto:cil@lsa-courtage.com).

# **CONDITIONS GÉNÉRALES**

# QUELQUES DÉFINITIONS

Les définitions relatives aux prestations d'assistance sont précisées dans la Convention d'Assistance.

**Pour l'application du contrat, nous entendons par :**

## ■ Accessoire

Tout élément d'équipement ou d'enjolivement hors catalogue constructeur fixé au véhicule après la sortie d'usine (ex : autoradio, lecteur de CD, GPS et tout autre appareil de reproduction de son).

## ■ Accident

Tout événement soudain, imprévu, extérieur à la victime et à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.

## ■ Ancienneté du véhicule au jour du sinistre

Différence entre la date du jour du sinistre et la date de première mise en circulation du véhicule.

## ■ Année d'assurance

Période comprise entre :

- la date de souscription du contrat et la première échéance principale
- ou deux échéances principales.

## ■ Assuré

Celui qui est défini comme tel pour chaque garantie.

## ■ Autopartage

L'autopartage, ou location de voiture entre particuliers, consiste à louer sa voiture via une plate-forme qui met en relation des propriétaires proposant leurs véhicules à des utilisateurs qui souhaitent en louer un, ou directement entre particuliers sans l'intermédiaire d'une plate-forme.

## ■ Conducteur principal

Conducteur utilisant le plus souvent le véhicule assuré.

## ■ Conducteur secondaire

Conjoint, concubin ou pacsé du conducteur principal.

## ■ Conducteur occasionnel

Enfant du conducteur principal et/ou du conducteur secondaire. Il est âgé de moins de 26 ans et il conduit le véhicule de manière ponctuelle. Il est déclaré à ce titre dans les Conditions Particulières et bénéficie des garanties du contrat en tant qu'assuré, au plus tard jusqu'à l'échéance principale suivant son 26<sup>e</sup> anniversaire. À cette date, le conducteur occasionnel perd son statut de conducteur désigné au contrat.

## ■ Covoiturage

Utilisation conjointe et organisée d'un véhicule par un conducteur non professionnel et un ou plusieurs tiers passagers, dans le but d'effectuer un trajet commun. Le covoiturage ne doit pas donner lieu à une rémunération, hormis pour le partage des frais liés au trajet.

## ■ Déchéance

Perte du droit à indemnisation à la suite du non-respect des dispositions du contrat ou en cas de fausse déclaration sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre.

## ■ Déficit Fonctionnel Permanent

Réduction définitive des capacités intellectuelles, psychosensorielles et physiques dont la victime reste atteinte après la consolidation de son état de santé.

## ■ Échéance principale

Date à laquelle votre contrat se renouvelle par tacite reconduction et débute une nouvelle année d'assurance. Cette date est indiquée aux Conditions Particulières et sur l'avis d'échéance.

## ■ Éléments du véhicule

Tout ce qui est fixé au véhicule, que ce soient des équipements de série, des options constructeurs ou des accessoires.

## ■ Équipements de série

Tous les éléments prévus d'origine par le constructeur pour le véhicule assuré. Sont assimilés aux équipements de série, les équipements de sécurité pour enfants exigés par la réglementation, ainsi que les aménagements pour les handicapés.

## ■ Franchise

Somme restant à votre charge en cas de sinistre. Elle peut être déduite du montant de l'indemnité ou vous être réclamée si nous avons indemnisé un tiers. Plusieurs franchises peuvent se cumuler.

## ■ Incendie

Combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal.

## ■ Leasing

Contrat de location avec option d'achat. Peuvent également souscrire à la formule leasing, les véhicules faisant l'objet d'un contrat de location longue durée.

## ■ Nous

Sogessur.

## ■ Options constructeurs

Tous les choix supplémentaires figurant au catalogue du constructeur pour le véhicule assuré.

## ■ Prix d'achat

Le prix d'achat correspond à la somme effectivement payée pour l'acquisition du véhicule tenant compte des éventuelles remises obtenues. Ce prix d'achat comprend les frais de carte grise.

L'achat du véhicule doit être justifié :

- Pour les véhicules achetés neufs ou d'occasion à un professionnel de l'automobile, par une facture d'achat acquittée.
- En cas d'acquisition à un particulier, par une copie du chèque de banque ou du justificatif du mouvement bancaire correspondant au montant et à la date de l'achat du véhicule.

Les déclarations sur l'honneur ne sont pas considérées comme un justificatif. À défaut de justification, le prix d'achat est la valeur à dire d'expert, au jour du sinistre.

## ■ Sinistre

Événement de nature à entraîner notre garantie.

## ■ Souscripteur

La personne qui signe avec nous le contrat et s'engage notamment à payer les cotisations.

■ **Souscription à distance**

Constitue une souscription d'un contrat d'assurance à distance, telle que définie par l'article L 112-2-1 du Code des assurances, la fourniture d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique, qui agit en dehors de toute activité commerciale ou professionnelle, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

■ **Usage**

Utilisation du véhicule assuré telle que définie aux Conditions Particulières.

■ **Valeur avant sinistre**

Valeur du véhicule au jour du sinistre déterminée par expert selon les conditions du marché.

■ **Valeur résiduelle après sinistre**

Valeur de l'épave du véhicule déterminée par expert selon les conditions du marché.

■ **Véhicule économiquement irréparable**

Véhicule dont le montant des réparations est supérieur à la valeur du véhicule avant sinistre.

■ **Véhicule réparable**

Véhicule dont le montant des réparations est inférieur à la valeur du véhicule avant sinistre.

■ **Vous**

Le souscripteur du contrat.



# LA RESPONSABILITÉ CIVILE

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

## Le véhicule assuré

- Le véhicule terrestre à moteur désigné aux Conditions Particulières.
- Toute remorque ou caravane de moins de 750 kg qui lui est attelée.
- Tout autre appareil terrestre de moins de 750 kg qu'il tracte, tel que bétonnière, compresseur, etc.

## Les personnes dont la Responsabilité civile est assurée

- Le conducteur, même non autorisé.
- Les passagers du véhicule assuré.
- Le souscripteur.
- Le propriétaire ou le gardien du véhicule assuré.
- L'employeur du conducteur lorsque ce dernier utilise le véhicule assuré pour des déplacements professionnels.

## Les personnes dont la Responsabilité civile n'est pas assurée

Les professionnels de l'automobile pratiquant la réparation, la vente ou le contrôle, lorsque le véhicule assuré leur est confié dans le cadre de leur fonction.

## Ce qui est garanti

■ **La Responsabilité civile de la personne assurée en vue de satisfaire à l'obligation d'assurance prescrite par l'article L 211-1 du Code des assurances**, c'est-à-dire, la réparation des dommages corporels ou matériels subis par les tiers à la suite :

- d'un accident de la circulation, d'un incendie ou d'une explosion impliquant le véhicule assuré, ses accessoires, les objets, substances ou produits qu'il transporte ;
- de la chute d'accessoires ou de produits, objets, substances transportés dans le véhicule ou la remorque.

■ **La défense des intérêts civils :**

Nous dirigeons le procès intenté par la victime pour obtenir son indemnisation et exerçons les voies de recours en prenant en charge les frais de justice et les honoraires des avocats.

■ **La conduite à l'insu par un descendant mineur :**

La Responsabilité civile du descendant mineur du souscripteur ou des conducteurs désignés au contrat ou du propriétaire du véhicule assuré en cas de conduite de ce véhicule sans leur autorisation.

■ **La conduite accompagnée :**

Sous réserve de notre accord préalable, la Responsabilité civile de l'apprenti conducteur pendant la conduite accompagnée entrant dans le cadre réglementaire de l'Apprentissage anticipé de la conduite ou de la conduite supervisée.

■ **Le vice ou le défaut d'entretien du véhicule assuré :**

La Responsabilité civile du propriétaire du véhicule assuré en raison des dommages subis par le conducteur autorisé en cas de vice ou de défaut d'entretien.

■ **La conduite d'un véhicule emprunté :**

La Responsabilité civile des conducteurs désignés au contrat ou du souscripteur ou du propriétaire du véhicule assuré lorsqu'ils conduisent occasionnellement un véhicule terrestre à moteur à 4 roues ne leur appartenant pas et n'excédant pas 3,5 tonnes, et dont l'assurance fait totalement ou partiellement défaut.

■ **Le remorquage occasionnel :**

La Responsabilité civile de la personne assurée du fait d'une opération de remorquage d'un véhicule en panne ou accidenté, que le véhicule assuré soit celui qui remorque ou celui qui est tracté.

■ **L'aide bénévole :**

La Responsabilité civile de la personne assurée qui prête assistance ou bénéficie elle-même d'une aide, lors d'un accident de la circulation.

La garantie comprend aussi les frais de remise en état des garnitures intérieures du véhicule assuré, lorsqu'elles sont détériorées au cours du transport des blessés.

■ **La franchise du Fonds de Garantie Automobile :**

La prise en charge de la franchise qui vous sera appliquée lorsque le Fonds de Garantie Automobile est amené à indemniser les dommages matériels causés par une personne identifiée insolvable et non transportée dans le véhicule.

■ **Les frais d'expertise et honoraires :**

Lorsque l'assuré n'est pas responsable de l'accident ou ne l'est que partiellement, les frais d'expertise et les honoraires, incluant ceux occasionnés par les procédures réglementaires concernant les véhicules endommagés ou économiquement irréparables, sont pris en charge à la condition que nous ayons mandaté l'expert. Ces procédures réglementaires portent sur l'obligation de réparer le véhicule terrestre à moteur sous le contrôle d'un expert.

### MONTANT D'INDEMNISATION MAXIMUM

- Dommages corporels : **sans limitation de somme.**
- Dommages matériels : **100 millions d'euros.**



### Info Covoiturage

En tant que passagers, les dommages corporels des covoiturés sont assurés au titre de la garantie Responsabilité Civile sans qu'il soit nécessaire de les déclarer.



## CE QUI EST EXCLU

Outre les exclusions communes qui figurent page 25, les dommages subis par :

- Le conducteur. Toutefois il est garanti par la garantie Protection du Conducteur.
- Les auteurs, co-auteurs ou complices du vol du véhicule assuré.
- Les salariés ou préposés de l'assuré pendant leur service, sauf paiement de la réparation complémentaire prévue à l'article L 455-1 du Code de la Sécurité sociale, lorsqu'ils sont victimes d'un accident dans lequel est impliqué le véhicule assuré conduit par l'assuré employeur, un de ses préposés ou une personne appartenant à la même entreprise et survenu sur une voie ouverte à la circulation publique.
- Les passagers qui ne sont pas transportés à l'intérieur de l'automobile.
- Les passagers, lorsque les dommages sont causés par une autre personne transportée et que le véhicule assuré n'est pas impliqué dans la réalisation de ces dommages.
- Le véhicule assuré.
- Le véhicule emprunté ou remorqué.
- Les biens appartenant, loués ou confiés au conducteur, sauf les dommages d'incendie ou d'explosion causés par le véhicule assuré à l'immeuble dans lequel il est garé.
- Les vêtements, objets, marchandises ou animaux transportés dans le véhicule assuré.

# LA DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS SUITE À ACCIDENT

## Qui est assuré ?

- Le souscripteur, ou en cas de décès de celui-ci, son conjoint ou ses descendants à charge.
- Le propriétaire du véhicule assuré.
- Toute personne ayant avec leur autorisation la garde ou la conduite du véhicule.
- Tous les passagers à titre gratuit du véhicule assuré.

L'assuré est désigné par « vous » dans le texte qui suit.

## Ce qui est garanti

### ■ La garantie Défense Pénale

Nous assurons votre défense devant toute commission ou juridiction pénale en cas de poursuites pour infraction aux dispositions régissant la circulation automobile, commise à l'occasion de la conduite du véhicule désigné aux Conditions Particulières.

### ■ La garantie Recours Suite à Accident

En cas d'accident impliquant le véhicule désigné aux Conditions Particulières, nous intervenons pour que vous obteniez de la part du responsable, la réparation pécuniaire, amiable ou judiciaire, de votre préjudice corporel ou matériel. Le litige doit être juridiquement défendable et vous opposer à une personne n'ayant pas la qualité d'assuré au titre du présent contrat.

## Les modalités de l'intervention

### ■ Vous devez nous déclarer le litige :

- dès que vous êtes informé du refus opposé par le tiers à votre réclamation ;
- si vous recevez une citation en justice.

Toutefois, afin de défendre au mieux vos intérêts, nous vous recommandons de déclarer votre litige au plus tôt, c'est-à-dire dès que vous avez connaissance du différend sans attendre un refus formalisé.

Nous ne pourrions être tenus pour responsables des conséquences du retard apporté dans la déclaration ou dans la communication de renseignements, documents et justificatifs nécessaires à votre défense.

- Pour bénéficier d'une prise en charge financière des frais de justice tout au long de votre dossier et quelle que soit la nature de la dépense envisagée (frais d'expertise amiable ou judiciaire, huissier, avocat...), **vous devez recueillir notre accord préalable écrit avant qu'elle ne soit engagée**, sauf si vous pouvez justifier d'une situation d'urgence avérée.
- En cas d'intervention amiable, nous défendons vos intérêts pour rechercher dans un premier temps et dans la mesure du possible une solution amiable à votre litige.

**Au cours des discussions amiables, nous ne prenons en charge aucun honoraire d'avocat** sauf si le tiers est représenté par un avocat. Nous prendrons alors en charge les honoraires de votre avocat à hauteur de **300 euros TTC** (article L 127-2-3 du Code des assurances).

- En cas de procédure judiciaire, nous mettons en œuvre les moyens nécessaires à la sauvegarde de vos droits et intérêts.
- En cas de procès, nous prenons en charge, dans la limite des

plafonds indiqués page 16, les honoraires des auxiliaires de justice intervenant pour votre compte, leurs frais et dépens ainsi que d'éventuelles expertises judiciaires qui en découleraient.

### ■ Libre choix de l'avocat

Vous disposez du libre choix de votre avocat. Vous devez nous communiquer par écrit ses coordonnées. Devant les juridictions de France métropolitaine, si vous préférez que nous vous mettions en relation avec un avocat partenaire de notre société, il vous suffit de nous en faire la demande par écrit.

Nous vous recommandons de demander notre accord préalable écrit avant de le saisir. **En effet, nous refuserons de prendre en charge les frais et honoraires de votre conseil pour les interventions qu'il aura effectuées avant votre déclaration de litige** sauf si vous êtes en mesure de justifier d'une situation d'urgence avérée.

### ■ Convention d'honoraires

Conformément à la loi, l'avocat choisi doit vous proposer, dès sa saisine, une convention détaillant le montant des honoraires qu'il sollicitera au titre de l'affaire confiée. Vous négociez directement avec l'avocat le contenu de cette convention qui ne nous est pas opposable.

### ■ Comment la procédure judiciaire est-elle conduite ?

Vous devez nous communiquer ou communiquer à votre conseil, tous justificatifs nécessaires à la représentation de vos intérêts. Vous et votre avocat avez la direction du procès et devez nous proposer toutes les procédures que vous jugez nécessaires à la sauvegarde de vos droits et intérêts.

Si en cours de procédure une transaction est envisagée, celle-ci doit recevoir notre agrément afin que notre droit à subrogation soit préservé.

## MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

### ■ La garantie est limitée par litige à hauteur d'un plafond de :

- **6 000 euros TTC pour les formules TIERS SIMPLE et TIERS PLUS.**
- **10 000 euros TTC pour les formules TOUS RISQUES et TOUS RISQUES LEASING.**

L'ensemble des réclamations résultant d'un même fait générateur constitue un même litige.

### ■ Seuil d'intervention :

La garantie est acquise si vous justifiez d'une demande en principal supérieure à 230 euros TTC.

### ■ Frais de procédure

Nous prenons en charge lorsqu'ils sont engagés pour votre compte :

- les frais d'expertise judiciaire,
- les frais d'assignation et de signification,
- les frais d'appel (selon réglementation en vigueur),
- les frais d'huissier liés à l'exécution de la décision.

Nous réglons les frais équivalents pour les procédures à l'étranger, la prise en charge des frais d'exécution étant limitée à **1 000 euros TTC pour l'ensemble des démarches des intermédiaires de justice** (avocat, huissier, ...) qui interviendront dans la procédure d'exécution.

## ■ Les honoraires de votre avocat

Ses honoraires seront pris en charge dans la limite des plafonds suivants :

• Devant les juridictions françaises	euros TTC
Médiation, Conciliation	350 euros
Avis d'une tierce personne	350 euros
Arbitrage	350 euros
Assistance à expertise	400 euros
Référé, Requête, Ordonnance de mise en état	450 euros
Conflit	350 euros
Obtention du dossier pénal	65 euros
Assistance à mesure d'instruction	240 euros
Assistance en cas de confrontation avec une personne gardée à vue	240 euros
Constitution de partie civile	120 euros
Tribunal de police	600 euros
Tribunal correctionnel	750 euros
SARVI	350 euros
CIVI	600 euros
CRCI	600 euros
Autres commissions	450 euros
Chambre de proximité du Tribunal Judiciaire	500 euros
Tribunal Judiciaire (hors chambre de proximité)	650 euros
Tribunal Administratif	900 euros
Cour d'Appel	1 100 euros
Cour de Cassation et Conseil d'État	1 305 euros
• Hors juridictions française	euros TTC
En cas de transaction amiable menée à terme	500 euros
Pour l'ensemble de ses interventions devant la juridiction du 1 <sup>er</sup> degré	1 000 euros
Pour l'ensemble de ses interventions devant la juridiction du 2 <sup>e</sup> degré	1 200 euros
Pour l'ensemble de ses interventions devant la juridiction du 3 <sup>e</sup> degré	1 500 euros

En tout état de cause, les honoraires d'un seul avocat seront pris en charge par procédure. Les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de téléphone, de déplacement, etc.) sont inclus dans l'honoraire que nous réglons.

Les plafonds de garantie sont établis en fonction d'un taux de TVA de 20 % ; en cas de changement de taux, les plafonds varieront proportionnellement.

## CE QUI EST EXCLU

- Les frais d'expertise engagés pour vérifier la réalité de votre préjudice.
- Les enquêtes pour identifier ou retrouver votre adversaire.
- Les constats d'huissier.
- Les sommes mises à votre charge, en vertu d'une décision de justice ou d'une transaction au titre du principal et de ses accessoires.
- Les frais, amendes, dépenses avancées par votre contradicteur.
- Les frais de déplacement et les éventuels frais de postulation de votre avocat (s'il n'est pas inscrit au barreau du tribunal saisi).
- Les frais engagés sans notre accord préalable écrit sauf situation d'urgence avérée.
- Les honoraires de consultation sauf les situations décrites dans le paragraphe « Arbitrage ».
- Les honoraires de résultat.
- Les frais de traduction.
- Les poursuites pour délit de fuite de l'assuré.
- Les poursuites pour conduite sous l'emprise d'un état alcoolique ou de stupéfiants ou produits assimilés, ou refus de se soumettre au dépistage d'alcool ou la non présentation de l'attestation d'assurance automobile.
- Les litiges dont le fait générateur est survenu soit avant la prise d'effet du contrat, soit après la prise d'effet de la résiliation, soit au cours d'une période de suspension des garanties.
- Votre Défense Pénale en raison de faits ou de situations décrits au chapitre « Les Exclusions communes » (page 25).
- Les litiges que vous rencontrez avec Sogessur, LSA Courtage ou Autosphere à quel titre que ce soit.
- Les litiges dont le fait générateur a pour origine un lien contractuel (litige avec le vendeur du véhicule, litige avec un garagiste ou tout autre professionnel de l'automobile).

## Subrogation

Vous nous accordez contractuellement le droit de récupérer en vos lieu et place auprès du tiers, les frais réglés au cours de la procédure judiciaire : frais d'avocat ou d'appel, frais d'huissier, frais d'expertise judiciaire (article L 121-12 du Code des assurances). De la même façon, nous récupérons auprès du tiers, l'indemnité visant à compenser les honoraires que nous avons réglés à votre avocat (article 700 du Code de Procédure Civile, article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou article L 761-1 du Code de Justice administrative ou leurs équivalents à l'étranger).

Si vous avez payé personnellement des honoraires à votre avocat, l'indemnité visée ci-dessus vous revient prioritairement à hauteur de votre règlement.

Si la juridiction saisie ne vous donne pas gain de cause, nous conservons à notre charge les frais et honoraires que nous avons réglés à votre avocat, votre huissier ou à l'expert judiciaire.

## Arbitrage

Conformément aux dispositions de l'article L 127-4 du Code des assurances, en cas de désaccord entre vous et nous sur l'opportunité d'engager ou de poursuivre une action, le différend pourra être soumis à une tierce personne désignée d'un commun accord ou à défaut par le Président du tribunal judiciaire, statuant selon la procédure accélérée au fond. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge, dans la limite des plafonds de garantie indiqués ci-dessus.

Toutefois, le Président du tribunal judiciaire peut en décider autrement si vous avez mis en œuvre cette procédure d'une manière abusive.

Si contre notre avis ou celui de l'arbitre, vous engagez à vos frais une procédure et obtenez une solution plus favorable que la nôtre, nous vous remboursons, sur justification et dans la limite de la garantie, les frais que vous aurez exposés et dont le montant n'aura pas été mis à la charge de votre contradicteur.

Vous pouvez également désigner seul la tierce personne à consulter sous réserve que cette dernière soit habilitée à donner des conseils juridiques. Nous nous engageons à accepter, si vous en êtes d'accord, la solution retenue par cette tierce personne sur les mesures à prendre pour régler le litige.

Dans ce cas, les honoraires de celle-ci sont pris en charge dans la limite de **250 euros TTC**.

# LA PROTECTION DU CONDUCTEUR

## Les personnes qui sont assurées

- Le conducteur principal et le conducteur secondaire désignés au contrat, le conducteur occasionnel s'il a été déclaré à la souscription, le souscripteur ou le propriétaire du véhicule assuré, lorsqu'ils conduisent un véhicule pour lequel s'exerce la garantie,
- Tout conducteur autorisé du véhicule assuré, y compris :
  - les enfants mineurs des conducteurs désignés au contrat conduisant à leur insu,
  - l'apprenti conducteur pendant la conduite accompagnée entrant dans le cadre réglementaire de l'apprentissage anticipé de la conduite ou de la conduite supervisée.

## Les personnes qui ne sont pas assurées

- Le détenteur du véhicule assuré en cas de vol, d'abus de confiance ou de conduite sans l'autorisation du souscripteur ou du propriétaire.
- Les professionnels de l'automobile lorsque le véhicule assuré leur est confié dans le cadre de leurs fonctions.

## Le véhicule pour lequel s'exerce la garantie

Le véhicule assuré, désigné aux Conditions Particulières.

## Ce qui est garanti

■ À la suite d'un accident de la circulation, dans la limite des plafonds mentionnés ci-après et sous déduction des prestations à caractère indemnitaires versées par les organismes sociaux et les tiers payeurs, nous indemnisons :

### • EN CAS DE BLESSURE, si le déficit fonctionnel permanent est supérieur à 10 % :

- le déficit fonctionnel permanent,
- l'assistance d'une tierce personne après consolidation et retour de la victime à son domicile, dans la limite du plafond mentionné ci-après,
- les dépenses de santé actuelles et futures,
- les pertes de gains professionnels actuels,
- les pertes de gains professionnels futurs,
- les souffrances physiques endurées,
- le préjudice esthétique permanent,
- le préjudice d'agrément définitif.

### IMPORTANT :

**Si le déficit fonctionnel permanent est inférieur ou égal à 10 %, nous n'intervenons pas dans l'indemnisation du préjudice corporel, à aucun titre.**

### • EN CAS DE DÉCÈS,

- les frais d'obsèques en France métropolitaine dans la limite du plafond mentionné ci-après,
- les pertes de revenus des ayants droit consécutives au décès du conducteur consécutivement à l'accident,
- le préjudice d'affection.

Dans ces deux cas, l'indemnisation de ces préjudices est faite sur la base des règles du Droit Commun sous déduction des prestations versées par les organismes sociaux et les tiers payeurs énumérés à l'article 29 de la loi 85-677 du 5 juillet 1985 (Loi Badinter), y compris en cas d'accident de travail ou de trajet.

Lorsque le conducteur n'est pas responsable de l'accident ou ne l'est que partiellement, l'indemnité telle que définie précédemment est versée à titre d'avance récupérable en tout ou partie par recours auprès du tiers responsable.

## MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Ensemble des préjudices : **500 000 euros.**

Dont assistance d'une tierce personne : **200 000 euros.**

Dont frais d'obsèques : **10 000 euros.**

## CE QUI EST EXCLU

Outre les exclusions communes qui figurent page 25 :

- Les préjudices subis lorsque le conducteur conduit sous l'emprise d'un état alcoolique susceptible d'être sanctionné pénalement (articles L 234-1 et R 234-1 du Code de la route) ou s'il refuse de se soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de l'état alcoolique, sauf s'il est établi que l'accident est sans relation avec l'état du conducteur.
- Les préjudices subis lorsque le conducteur conduit alors qu'il a fait usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants (article L 235-1 du Code de la route) ou s'il refuse de se soumettre au dépistage de l'usage de stupéfiants (article L 234-8 et 235-1 du Code de la route), sauf s'il est établi que l'accident est sans relation avec l'état du conducteur.

# L'ASSURANCE DE VOTRE VÉHICULE

## Ce qui est assuré

- **Le véhicule désigné aux Conditions Particulières** immatriculé en France ou en cours d'immatriculation en France dans le respect des délais imposés par le Code de la route, y compris :
  - ses équipements de série et options constructeurs,
  - ses accessoires.

## L'assuré

- **Le propriétaire du véhicule assuré.**

## Les événements assurés

Si la garantie est acquise, les indemnisations auxquelles vous avez droit s'effectuent déduction faite des franchises indiquées dans vos Conditions Particulières.

## INCENDIE ET ÉVÉNEMENTS NATURELS

La garantie suivante est acquise s'il en est fait mention aux Conditions Particulières.

## Ce qui est garanti

- **Les dommages subis par le véhicule assuré causés par :**
  - un incendie ou une explosion,
  - un des événements naturels suivants : chute de la foudre, tempête, grêle, inondation, ouragan, cyclone, tornade, raz de marée, avalanche, éboulement de terrain, chute de pierres,
  - l'action du poids de la neige.
- **Les dommages électriques**, c'est-à-dire, la destruction ou détérioration de l'équipement électrique du véhicule assuré résultant d'un fonctionnement anormal ou d'un court-circuit.

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 23.

#### CE QUI EST EXCLU

Outre les exclusions communes qui figurent page 25 :

- Les dommages résultant :
  - des brûlures causées en l'absence d'incendie,
  - d'incendies consécutifs à un accident,
  - de l'usure ou d'un défaut d'entretien.
- La dépréciation du véhicule.
- Sauf si la garantie « Effets personnels » est mentionnée dans vos Conditions Particulières, les dommages causés aux vêtements, objets, marchandises.
- Les animaux transportés dans le véhicule.
- Les frais de gardiennage du véhicule assuré.

## ATTENTAT

La garantie suivante est acquise s'il en est fait mention aux Conditions Particulières.

## Ce qui est garanti

- Les dommages matériels directs subis par le véhicule assuré causés par un attentat ou un acte de terrorisme (tel que défini par les articles 421-1 et 421-2 du Code pénal) y compris les frais de décontamination et la réparation des dommages immatériels consécutifs à ces dommages.

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 23.

#### CE QUI EST EXCLU

- Outre les exclusions communes qui figurent page 25 :
- Les dommages résultants de graffitis, inscriptions, salissures et affichages.

## VOL

La garantie suivante est acquise s'il en est fait mention aux Conditions Particulières.

## Ce qui est garanti

- **Les dommages matériels directement consécutifs à l'un des événements suivants :**
  - le vol du véhicule assuré,
  - la tentative de vol du véhicule assuré ; Elle se définit comme le commencement d'exécution du vol du véhicule et se matérialise par des traces matérielles relevées sur le véhicule, telles que l'effraction des serrures, le forçage de l'antivol de direction, la modification des branchements électriques du démarreur,
  - la dépossession du véhicule assuré au cours d'essais en vue de sa vente à condition que la carte grise n'ait pas été remise au prétendu acquéreur,
  - le vol des éléments du véhicule assuré même si celui-ci n'est pas volé.
- **S'ils sont la conséquence directe des dommages garantis :**
  - les frais engagés avec notre accord pour la récupération du véhicule assuré à défaut de prise en charge dans le cadre de la garantie Assistance,
  - les frais de mise en fourrière et de garde par l'Administration dans la limite de 48 heures à partir de la notification qui vous est faite par lettre recommandée.

### À RETENIR

**Prévention vol :** pour certains véhicules la mise en jeu de la garantie Vol est subordonnée à l'existence de moyens de protection. Ces moyens sont indiqués dans vos Conditions Particulières.

En cas de vol, vous devrez apporter la preuve de l'existence de ces moyens de protection en produisant vos justificatifs de gravage des vitres, et/ou d'installation de système anti-démarrage.

**À défaut de présentation de ces justificatifs, vous perdrez tout droit à l'indemnisation.**

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 23.



## CE QUI EST EXCLU

Outre les exclusions communes qui figurent page 25 :

- Les dommages consécutifs à un acte de vandalisme.
- Les vols commis par les membres de votre famille habitant avec vous et par vos préposés en service, ou avec leur complicité.
- Les escroqueries relatives au véhicule assuré.
- Sauf si la garantie « Effets personnels » est mentionnée dans vos Conditions Particulières, le vol ou les dommages causés aux vêtements, objets, marchandises transportées dans le véhicule assuré.
- Les animaux transportés dans le véhicule assuré
- La dépréciation du véhicule.
- Les frais de gardiennage du véhicule assuré.

## BRIS DE GLACE

La garantie suivante est acquise s'il en est fait mention aux Conditions Particulières.

### Ce qui est garanti

- **Les frais de réparation ou de remplacement** des verres, glaces ou verres organiques :
  - du pare-brise, de la vitre arrière, des glaces latérales,
  - des optiques de phares avant prévus en série ou en option constructeur, les optiques de phares anti brouillards avant.

#### IMPORTANT :

**Vous devez nous déclarer le sinistre avant toute remise en état**

**- N'engagez pas de frais sans nous avoir contacté au préalable. Nous vous indiquerons alors la marche à suivre.**

#### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 23.

## CE QUI EST EXCLU

Outre les exclusions communes qui figurent page 25 :

- Tous les autres éléments vitrés existants dans ou sur le véhicule assuré.
- Les rétroviseurs, les feux arrières et les clignotants.
- Les toits ouvrants et les toits panoramiques. Toutefois, ces éléments peuvent être pris en charge si vous avez souscrit la garantie Dommages tous accidents.

## CATASTROPHES NATURELLES

La garantie suivante est acquise s'il en est fait mention aux Conditions Particulières.

### Ce qui est garanti

- La réparation pécuniaire des dommages matériels directs non assurables à l'ensemble des biens garantis par le contrat ayant eu pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises. La garantie est mise en jeu après publication au Journal officiel de la République Française d'un arrêté interministériel ayant constaté l'état de Catastrophes naturelles.

Elle couvre le coût des dommages matériels directs non assurables subis par les biens, à concurrence de leur valeur fixée au contrat et dans les limites et conditions prévues par

le contrat lors de la première manifestation du risque.

Quand vous avez contracté plusieurs assurances qui peuvent permettre la réparation des dommages matériels directs non assurables résultant de l'intensité anormale d'un agent naturel, vous devez, en cas de sinistre et dans les dix jours suivant la publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de Catastrophes naturelles, déclarer l'existence de ces assurances aux assureurs intéressés. Dans le même délai, vous déclarez le sinistre à l'assureur de votre choix.

Pour le montant de la franchise, reportez-vous à la page 29. Pour les délais d'indemnisation de cette garantie, reportez-vous à la page 29.

#### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 23.

## CATASTROPHES TECHNOLOGIQUES

La garantie suivante est acquise s'il en est fait mention aux Conditions Particulières.

### Ce qui est garanti

- La réparation intégrale des dommages aux biens assurés dans la limite des capitaux assurés au contrat. L'état de catastrophe technologique est constaté par une décision de l'autorité administrative qui précise les zones et la période de survenance des dommages auxquels sont applicables ces dispositions. Pour les modalités et délais d'indemnisation de cette garantie, reportez-vous aux pages 28 et 29.

#### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 23.

## DOMMAGES TOUS ACCIDENTS

La garantie suivante est acquise s'il en est fait mention aux Conditions Particulières.

### Ce qui est garanti

- **Les dommages accidentels subis par le véhicule assuré directement consécutifs à :**
  - un choc contre un corps extérieur au véhicule,
  - un versement sans collision préalable,
  - un acte de vandalisme sous réserve qu'une plainte soit déposée auprès des autorités de police ou de gendarmerie,
  - son transport par voie aérienne, fluviale, maritime ou terrestre,
  - un choc entre une portière ou le capot, et la carrosserie.
- **Les honoraires et frais d'expertise**, incluant ceux occasionnés par les procédures réglementaires concernant les véhicules endommagés ou économiquement irréparables, à la condition que nous ayons mandaté l'expert. Ces procédures réglementaires portent sur l'obligation de réparer le véhicule terrestre à moteur sous le contrôle d'un expert.
- **La garantie est également acquise en cas d'utilisation du véhicule assuré :**
  - à l'insu du souscripteur ou du propriétaire du véhicule, sauf si le conducteur conduisant à l'insu est un descendant mineur du souscripteur ou des conducteurs désignés au contrat ou du propriétaire du véhicule,
  - pendant la conduite accompagnée entrant dans le cadre réglementaire de l'apprentissage anticipé de la conduite ou de la conduite supervisée.

### IMPORTANT :

Si les dommages portent exclusivement sur le toit panoramique ou le toit ouvrant, il sera appliqué **une franchise spécifique de 20 % du montant des dommages avec un montant maximum de 100 euros**. Dans le cas contraire, la franchise Dommages tous accidents indiquée dans vos Conditions Particulières s'appliquera.

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 23.

### CE QUI EST EXCLU

Outre les exclusions communes qui figurent page 25 :

- Les dommages subis par le véhicule assuré lorsque le conducteur conduit sous l'emprise d'un état alcoolique susceptible d'être sanctionné pénalement (articles L 234-1 et R234-1 du Code de la route) ou s'il refuse de se soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de l'état alcoolique, sauf s'il est établi que l'accident est sans relation avec l'état du conducteur.
- Les dommages subis par le véhicule assuré lorsque le conducteur conduit alors qu'il a fait usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants (article L 235-1 du Code de la route) ou s'il refuse de se soumettre au dépistage de l'usage de stupéfiants (articles L 234-8 et 235-1 du Code de la route), sauf s'il est établi que l'accident est sans relation avec l'état du conducteur.
- Les dommages causés au véhicule assuré par les animaux, marchandises ou objets transportés.
- Les dommages causés aux pneumatiques sans autres dommages au véhicule assuré.
- Les dommages causés par un conducteur, conduisant à l'insu du souscripteur ou du propriétaire du véhicule, s'il est un descendant mineur du souscripteur ou des conducteurs désignés au contrat ou du propriétaire du véhicule.
- Les dommages résultant de l'usure ou d'un défaut d'entretien.
- Sauf s'il est fait mention de la garantie « Effets personnels » dans vos Conditions Particulières, le vol ou les dommages causés aux vêtements, objets, marchandises transportées dans le véhicule assuré.
- Les animaux transportés dans le véhicule assuré
- La dépréciation du véhicule.
- Les frais de gardiennage du véhicule assuré.
- Les dommages survenus lorsque le véhicule assuré est utilisé dans le cadre de l'autopartage. Toutefois, la garantie reste acquise à titre subsidiaire, si la location a été réalisée par l'intermédiaire d'une plate-forme d'autopartage.

## EFFETS PERSONNELS

**La garantie suivante est acquise s'il en est fait mention aux Conditions Particulières.**

### Ce qui est garanti

- Nous garantissons les objets, bagages, équipements de loisirs et effets personnels, y compris les assistants d'aide à la conduite, tablettes numériques, lecteurs DVD portables lorsqu'ils remplissent les conditions cumulatives suivantes :
  - ces biens sont à usage strictement privé ;
  - ils sont transportés à l'intérieur du véhicule assuré ou arrimés à l'extérieur du véhicule grâce à des équipements homologués spécialement prévus à cet effet ;
  - ils sont endommagés ou volés à la suite :
    - d'un événement couvert au titre des garanties Incendie et Événements naturels, Attentat et Dommages Tous Accidents ou en cas de vol du véhicule non retrouvé si l'événement concerné est garanti par vos Conditions Particulières.
    - de l'effraction du véhicule assuré ou de l'effraction du coffre de toit, du porte-skis, du porte-vélo, lorsque ces équipements sont verrouillés par un système antivol, et fixés au véhicule assuré grâce à des équipements homologués spécialement prévus à cet effet, si le vol est garanti par vos Conditions Particulières.

L'effraction du véhicule est définie comme la constatation des détériorations suivantes sur le véhicule : forçement des portières, du coffre du véhicule, du toit ouvrant ou panoramique ou existence d'un bris de vitre.

### IMPORTANT :

**Les mesures de prévention contre le vol s'appliquent également à la garantie Effets personnels.**

### MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 23.

### CE QUI EST EXCLU

Outre les exclusions communes qui figurent page 25 :

- Les bijoux, montre, pièces d'argenterie, métaux et objets précieux, objets d'art, antiquités, tableaux, tous objets de collections, fourrures.
- Les billets de banque, espèces, carte de paiement ou de crédit, Titres et valeurs.
- Les clés et papiers.
- Les animaux.
- Les vins et spiritueux.
- Tout objet dont la détention est illicite.
- Les données informatiques et/ou le coût de leur reconstruction ainsi que tous dommages indirects.
- Le matériel professionnel et les marchandises destinés à l'exercice d'une profession.
- Les biens transportés sur ou dans une remorque attelée au véhicule assuré.
- Les vélos arrimés au véhicule assuré sans dispositif sécurisé et homologué prévu à cet effet.
- Les véhicules terrestres à moteurs et les remorques.
- Les vols commis par les membres de votre famille habitant sous votre toit ou avec leur complicité.
- Les vols dans le véhicule assuré, s'il est bâché ou non entièrement clos, sauf si le vol a lieu après effraction du local privé fermé à clé dans lequel il est stationné.



## MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

■ En cas d'Incendie, d'Attentat, d'Événements naturels, de Vol, de Catastrophes naturelles ou de Dommages tous accidents.

FORMULES	TIERS SIMPLE - TIERS PLUS - TOUS RISQUES - TOUS RISQUES LEASING
<b>VÉHICULE ASSURÉ</b> Indemnisation maximum par sinistre	Valeur de remplacement à dire d'expert au jour du sinistre
<b>ACCESSOIRES</b> Indemnisation maximum par sinistre	200 euros TTC par sinistre
<b>ROUES VOLÉES SANS VOL DU VÉHICULE</b> Indemnisation maximum par sinistre	Valeur des roues avant sinistre sans dépasser le prix des roues de série (c'est-à-dire celles prévues d'office pour le modèle par le constructeur)
<b>EFFETS PERSONNELS</b> Indemnisation maximum par année civile	1 000 euros par année civile pour l'ensemble des effets personnels

■ **Pour la garantie Bris de glace**, l'indemnité correspond au maximum au coût de réparation. En cas d'impossibilité, elle correspondra au coût de remplacement déduction faite de la franchise indiquée dans vos Conditions Particulières.

■ **Pour la garantie Catastrophes technologiques**, se reporter à la page 28 : « Modalités d'indemnisation spécifiques de la garantie Catastrophes technologiques ».

## VALEUR MINIMALE D'INDEMNISATION

Si votre véhicule est déclaré économiquement irréparable ou si votre véhicule a été volé et n'a pas été retrouvé, la valeur d'indemnisation, sera au minimum de 1200 euros TTC en cas d'Incendie, d'Événement naturel, d'Attentat, de Vol, de Catastrophes naturelles ou de Dommages tous accidents si l'événement concerné est garanti par vos Conditions Particulières.

# LES PLUS PRODUIT

---

## LA CONSERVATION DE VOTRE ANCIEN VÉHICULE EN VUE DE SA VENTE

Dans ce cas, les garanties dont bénéficiait votre ancien véhicule sont prorogées pour une durée maximum de 30 jours à compter de la date d'avenant par lequel votre assurance est transférée sur le nouveau véhicule, assuré auprès de Sogessur.

## L'IMMOBILISATION DE VOTRE VÉHICULE

À la suite d'une immobilisation de votre véhicule en cas de panne ou d'accident, vous pouvez contacter le service client pour demander un transfert provisoire des garanties souscrites pour celui-ci, sur un véhicule prêté par le garage en charge des réparations, jusqu'à sa remise en état et dans la limite d'une durée maximale de 30 jours.

# LES EXCLUSIONS COMMUNES

## CE QUI NE PEUT ÊTRE ASSURÉ

### ■ Défaut de permis ou certificats non valides

- Les dommages survenus alors que le conducteur du véhicule assuré n'a pas atteint l'âge exigé pour la conduite du véhicule ou ne détient pas au jour du sinistre un permis de conduire en état de validité, ou ne détient pas des certificats en état de validité exigés par la réglementation, ou quand il ne respecte pas les conditions restrictives de validité portées sur ces documents.
- L'exclusion pour défaut de permis ne peut être opposée au conducteur détenteur d'un permis de conduire qui nous a été déclaré à la souscription ou au renouvellement du contrat :
  - lorsque ce permis est sans validité pour des raisons tenant au lieu ou à la durée de résidence de son titulaire (permis étranger),
  - ou lorsque les conditions restrictives d'utilisation, autres que celles relatives aux catégories de véhicules, portées sur celui-ci n'ont pas été respectées (par exemple le port de verres correcteurs).

### ■ Les dommages apparus après la survenance de l'événement prévu au contrat et résultant de l'utilisation du véhicule avant qu'il ne soit remis en état, même en l'absence d'accident.

### ■ Les dommages subis lors d'un accident causé par un défaut du véhicule :

- qui n'a pas été détecté du fait de l'absence de réalisation du contrôle technique obligatoire dans les délais légaux prévus,
- ou pour lequel vous n'avez pas procédé, dans les délais légaux prévus, aux réparations imposées par un contrôle technique obligatoire.

### ■ Le fait intentionnel

Les dommages causés intentionnellement par l'assuré.

### ■ Le risque nucléaire

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

### ■ L'état de guerre

Les dommages occasionnés par la guerre civile ou étrangère.

## LES RISQUES QUI NE SONT PAS COUVERTS PAR CE CONTRAT

### ATTENTION :

Les exclusions ci-dessous ne vous dispensent pas de l'obligation d'assurance, sous peine d'encourir les sanctions prévues par l'article L.211-26 du Code des assurances. Pour ces risques, il vous faudra souscrire une assurance spécifique.

### ■ Les compétitions sportives

Les dommages survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions sportives (ou leurs essais) soumises à l'autorisation des Pouvoirs Publics, si vous y participez en qualité de concurrent, d'organisateur ou de préparés de l'un d'eux.

### ■ Le transport de matières dangereuses

Les dommages provoqués ou aggravés par le transport dans le véhicule assuré de matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes. Sont cependant tolérés, les transports d'huile, d'essences minérales ou produits similaires ne dépassant pas 500 kg ou 600 litres (y compris l'approvisionnement du moteur) ou de gaz dans la limite de 70 kg.

### ■ Le transport de matières radioactives

Les dommages causés par le véhicule assuré, lorsqu'il transporte des sources de rayonnements ionisants destinées à être utilisées hors d'une installation nucléaire, dès lors que lesdites sources auraient provoqué ou aggravé le sinistre.

# LES DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE

---

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

### Pour déclarer votre sinistre,

Dans un premier temps, écrivez-nous à l'adresse email suivante [sinistres@lsa-courtage.com](mailto:sinistres@lsa-courtage.com), en envoyant une copie de votre constat amiable automobile.

Si vous avez besoin d'accompagnement complémentaire, appelez le Service Sinistres au **01 41 03 31 08**

Du lundi au jeudi de 9h à 13h et de 14h à 17h30.

Le vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h00.

Nous vous aiderons à formuler votre déclaration de sinistre et prendrons ensemble, chaque fois que cela sera nécessaire, les premières mesures indispensables (expertises, réparations).

Vous pouvez également nous faire votre déclaration de sinistre par écrit. En respectant les délais et formalités indiqués dans le tableau page suivante, vous adresserez l'ensemble des pièces de votre dossier à :

LSA COURTAGES  
Service Sinistres  
153 rue de Guise CS60688  
02100 Saint Quentin

ou par email à l'adresse suivante :

[sinistres@lsa-courtage.com](mailto:sinistres@lsa-courtage.com),

**Pour vous assister en cas d'urgence appelez 24h/24, 7j/7 :**

## Mondial Assistance

- Depuis la France : **01 40 25 19 95**<sup>1</sup>(Appel non surtaxé)

- Depuis l'étranger : **00 33 1 40 25 19 95** (PCV accepté)

Mondial Assistance intervient sur simple appel téléphonique 24h/24, 7j /7.

### ■ Accès sourds et malentendants

<https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24)

### ■ Si vous devez écrire :

Mondial Assistance – Sogessur  
2 rue Fragonard - 75807 Paris Cedex 17

Mondial Assistance vous fournira l'aide d'urgence et la prestation décrite dans la Convention d'Assistance.

## Assurances cumulatives

Si plusieurs assurances se trouvent souscrites pour le véhicule contre les mêmes risques et dans le même intérêt, vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix pour obtenir l'indemnisation de vos dommages.

## Libre choix du réparateur

Vous disposez, conformément aux termes de l'article L.211-5-1 du Code des assurances, de la faculté, en cas de sinistre garanti, de choisir le réparateur professionnel auquel vous souhaitez recourir.

<sup>1</sup> pour les tarifs, se reporter page 3.

## Les délais de déclaration de sinistre et les premières formalités

■ Le tableau suivant précise les délais et formalités à respecter selon la nature de votre sinistre.

Nature des sinistres	Délai de déclaration	Formalités
Accident	5 jours ouvrés	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'il y a des blessés, alerter la Gendarmerie ou la Police.</li><li>• Si le véhicule est endommagé :<ul style="list-style-type: none"><li>- nous permettre de l'examiner en indiquant le lieu où il est visible,</li><li>- sauf si nous convenons d'une disposition contraire, attendre la vérification des dommages par l'expert avant de le faire réparer.</li></ul></li><li>• Nous transmettre dès réception, avec les références de votre contrat, tout avis, lettre, convocation, assignation que vous recevriez concernant cet accident.</li><li>• Lorsque le véhicule a été accidenté au cours d'un transport, adresser au transporteur dans les 3 jours suivant la réception du véhicule, une lettre recommandée de réclamation, avec accusé de réception.</li><li>• Lorsque vous-même ou une personne transportée dans le véhicule avez été blessé, recevoir le médecin que nous aurons mandaté pour constater votre état ou celui de la personne transportée.</li></ul>
Vol et tentative de vol	2 jours ouvrés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Même si vous n'avez pas souscrit la garantie Vol, porter plainte immédiatement auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie et nous transmettre le récépissé de dépôt de plainte afin de permettre, le cas échéant, la suspension de contrat.</li><li>• Nous prévenir dans un délai de 2 jours lorsque le véhicule volé est retrouvé.</li></ul>
Bris de glace	5 jours ouvrés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous joindre par téléphone.</li><li>• Nous vous mettrons en relation avec un centre de réparation ou de remplacement.</li></ul>
Incendie ou autres Événements	5 jours ouvrés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous joindre par téléphone.</li></ul>
Catastrophes naturelles	Dans les 10 jours de la parution de l'Arrêté interministériel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous adresser une déclaration écrite sur les circonstances et conséquences.</li></ul>
Catastrophes Technologiques	5 jours ouvrés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous adresser une déclaration écrite sur les circonstances et conséquences.</li></ul>

### ATTENTION :

- Si le sinistre n'est pas déclaré dans les délais prévus, sauf cas fortuit ou de force majeure, il y a déchéance du droit à indemnité, si nous établissons que ce retard nous a causé un préjudice.
- Vous perdez également tout droit à garantie si vous faites, en connaissance de cause, de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre.
- Vous devrez fournir tous documents nécessaires à la mise en jeu de la garantie et ceux établissant la réalité et l'importance des dommages. En cas de vol, si vos Conditions Particulières précisent des conditions de protection du véhicule pour l'application de la garantie Vol, vous devrez en outre apporter la preuve de l'existence de ces protections.

À défaut de présentation de ces justificatifs, vous perdrez tout droit à indemnisation.

Par ailleurs, la garantie est sans effet lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à nous du fait de sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les lois et règlements.

En cas de mesure de gel des avoirs vous concernant, votre indemnisation ne pourra intervenir qu'après autorisation spécifique de l'Administration fiscale française.

## L'indemnisation des dommages

### ■ Règlement des sinistres Responsabilité civile

Nous prenons en charge les indemnités dues au tiers du fait de votre responsabilité.

**Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenant sans notre accord ne nous est opposable.**

Lorsque nous évoquons une exception de garantie légale ou contractuelle, nous sommes néanmoins tenus de présenter à la victime une offre d'indemnité telle que prévue par les articles 12 à 20 de la loi n° 85-677 du 5 juillet 1985 (loi Badinter) et avons la faculté d'exercer contre la personne tenue à réparation une action en remboursement pour toutes les sommes que nous avons ainsi payées.

En cas de vol du véhicule assuré, la garantie Responsabilité civile cesse de produire ses effets :

- Soit à l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de la déclaration du vol aux autorités de police ou de gendarmerie,
- Soit à compter du jour du transfert de la garantie du contrat sur un véhicule de remplacement, si ce transfert intervient avant l'expiration du délai de 30 jours. Toutefois, cette garantie vous reste acquise jusqu'à la prochaine échéance annuelle du contrat, dans le cas où votre responsabilité serait recherchée pour des dommages causés à un ouvrage public.

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

## ■ Modalités d'indemnisation pour toutes les garanties hormis pour la garantie Catastrophes Technologiques

### • Évaluation

Il vous appartient de prouver l'existence des biens sinistrés, la date et la valeur d'achat de ces biens. Les dommages seront évalués par le service Indemnisation ou par expertise.

Si vous n'êtes pas d'accord sur l'indemnisation proposée, il y a lieu d'avoir recours à l'expertise contradictoire.

Le différend est soumis à deux experts, l'un choisi par vous, l'autre par nous.

Chacun de nous prend à sa charge les honoraires et frais de son expert.

S'ils ne trouvent pas d'accord, ils s'en adjoignent un troisième désigné par eux ou par voie judiciaire. Chacun de nous paie les frais et honoraires de son expert et la moitié des frais et honoraires du tiers-expert.

### • Calcul de l'indemnité

- **Si votre véhicule est réparable**, l'indemnité correspond au coût des réparations sans dépasser la valeur de remplacement du véhicule à dire d'expert au jour du sinistre. Aucune valeur majorée ne pourra être appliquée.

Bon à savoir : nos experts peuvent vous proposer d'opter pour l'utilisation de pièces de réemploi, dans une démarche respectueuse de la protection de l'Environnement. Ces pièces de réemploi sont issues du démontage de véhicules en état standard, sont conformes à la législation en vigueur et répondent aux caractéristiques suivantes : bon état de marche, de sécurité, de conservation et de présentation.

- **Si le véhicule assuré est complètement détruit ou déclaré économiquement irréparable**, l'indemnité correspond au montant de la valeur de remplacement du véhicule à dire d'expert, appréciée au jour du sinistre, déduction faite du prix de l'épave si vous la conservez.

- **Si le véhicule assuré a été volé et n'a pas été retrouvé**, l'indemnité correspond au montant de la valeur avant sinistre du véhicule, appréciée au jour du vol, sans dépasser le maximum du remboursement prévu pour la garantie Vol.

## ■ Modalités d'indemnisation des accessoires et de la garantie Effets personnels

L'indemnisation des accessoires et effets personnels s'effectue sur présentation de la facture originale acquittée sur la base du prix d'achat effectivement payé, déduction faite :

- d'une vétusté de 2,5 % par mois commencé avec un maximum de 75 % pour les appareils électriques et électroniques.
- d'une vétusté de 1,5 % par mois commencé avec un maximum de 75 % pour les autres biens.

**À défaut de présentation de la facture d'achat, aucune indemnisation ne pourra vous être versée.**

## ■ Particularités d'indemnisation :

- Pour les éléments de sécurité enfants, le remboursement s'effectue sur la base du prix d'achat justifié par la facture d'origine.

- Pour les pneus, le remboursement s'effectue sur la base de la valeur de remplacement à l'identique à dire d'expert, vétusté déduite.

### - Remboursement dépannage

Dans la mesure où ils ne sont pas pris en charge au titre de la garantie Assistance, nous prenons en charge le remboursement des frais de dépannage ou de remorquage jusqu'au garage le plus proche, quand ils sont directement

consécutifs à un événement assuré.

## ■ Modalités d'indemnisation spécifiques de la garantie Catastrophes Technologiques

Nous prenons en charge le coût de la réparation du véhicule assuré, si celle-ci est possible, ou, à défaut son coût de remplacement, dans la limite de la valeur de remplacement par un véhicule équivalent sur le marché local. Les franchises et les taux de vétusté ne sont pas pris en compte pour le calcul de l'indemnisation.

Les accessoires sont indemnisés d'après leur valeur de remplacement sans application de vétusté et sans déduction de franchise, dans les limites des capitaux assurés au contrat.

### • Justificatifs

Vous devez établir un descriptif des dommages que vous avez subis.

Lorsque le montant des indemnités est inférieur à 325 euros\*, vous êtes présumé avoir subi les dommages mentionnés au descriptif et les indemnités sont présumées réparer lesdits dommages dans les conditions fixées par les articles L 128-1 à L 128-3 du Code des assurances, même s'il n'a pas été procédé à une expertise.

Lorsque le montant des indemnités est compris entre 325 euros\* et 6 500 euros\*, vous êtes présumé avoir subi les dommages mentionnés au descriptif et les indemnités sont présumées réparer lesdits dommages dans les conditions fixées par les articles L 128-1 à L 128-3, du Code des assurances à condition qu'il ait été procédé au moins à une expertise par un expert désigné par nos soins.

Si le montant des indemnités est supérieur à 6 500 euros, une expertise contradictoire devra être organisée entre l'expert de l'assureur du responsable et un expert désigné par nos soins.

## ■ Indemnisation du conducteur dans le cadre de la garantie Protection du Conducteur

- Les indemnités versées sont effectuées dans les limites et conditions prévues pour ces garanties.
- Le médecin expert que nous désignons procède à l'évaluation du préjudice corporel.
- Quelle que soit la responsabilité du conducteur, nous versons l'indemnité due dans les 5 mois à compter de notre connaissance de la date de consolidation, déduction faite du montant des prestations indemnitaires ou forfaitaires versées par les organismes sociaux et tiers payeurs. En l'absence de consolidation de l'état du conducteur dans les 3 mois de l'accident, nous versons une indemnité provisionnelle dans un délai de 8 mois à compter de l'accident.
- Si la responsabilité du conducteur n'est pas engagée ou ne l'est que partiellement, nous exerçons, en outre, un recours contre le tiers responsable pour récupérer les indemnités versées.
- Dans tous les cas, pour bénéficier de votre droit à indemnisation, vous devez produire les justificatifs suivants :

### - en cas de blessures :

- un certificat médical établi dans les 10 jours suivant l'accident qui constate la nature des blessures et la durée probable de votre interruption d'activité,
- les éventuels certificats médicaux de prolongation,
- à la consolidation ou à la guérison, un certificat médical en faisant état,
- les justificatifs du montant exact des prestations indemnitaires versées par les organismes sociaux et/ou les tiers payeurs.

\* Les montants des seuils d'indemnisation indiqués ci-dessus sont ceux prévus par le décret d'application du 28 novembre 2005 publié au Journal Officiel du 30 novembre 2005) qui précise les modalités d'application de la loi sur les catastrophes technologiques. Ces seuils sont révisés en fonction des variations de l'indice du coût de la construction publié par l'Insee constatées entre le 30 novembre 2005 et la date de publication de l'arrêté de catastrophe technologique.

#### - en cas de décès :

- la déclaration de décès, dès que vous en avez connaissance,
  - le certificat médical mentionnant les causes du décès,
  - le livret de famille, l'attestation dévolutive, le contrat de pacs, l'attestation de concubinage notoire permettant d'établir pour chacun des ayants droit la preuve du lien existant avec le décédé,
  - les justificatifs des revenus du foyer avant le décès (fiches de paie, déclaration d'imposition), justificatifs de la pension de réversion s'il y a lieu,
  - les justificatifs des frais d'obsèques,
  - les justificatifs du montant exact des prestations indemnitaires versées par les organismes sociaux et/ou les tiers payeurs.
- Les justificatifs doivent être produits par les ayants droit.

#### ATTENTION :

**En cas de blessures ou de décès, le règlement du sinistre est subordonné à la production des certificats médicaux. L'absence de production du certificat médical initial ou du certificat mentionnant les causes du décès entraîne la déchéance complète de la garantie.**

## L'application des franchises

### ■ Les franchises sont de plusieurs natures

- Les franchises « **dommages** » s'appliquent en cas de mise en jeu d'une des garanties dommages aux véhicules (Incendie, Attentat et Événements naturels, Vol, Bris de glace, Dommages tous accidents).

Leurs montants ou leurs taux sont indiqués aux Conditions Particulières et elles sont déduites de l'indemnité que nous vous devons.

La franchise est applicable pour tous les événements. Son remboursement ne peut intervenir qu'après encaissement du recours effectué à l'encontre d'un tiers responsable des dommages.

**IMPORTANT :** Si vous avez déclaré dans vos Conditions Particulières que vous ne dépassez pas 6000 kilomètres par an et s'il apparaît lors de la vérification du kilométrage de votre compteur après sinistre que cet engagement n'a pas été respecté, la franchise dommage sera doublée.

- Pour la garantie Catastrophes naturelles, vous conservez à votre charge une partie de l'indemnité due après sinistre pour laquelle vous vous interdisez de contracter une assurance pour la portion de risque constituée par la franchise. Pour les véhicules terrestres à moteur, quel que soit leur usage, le montant de la franchise est de 380 euros par véhicule endommagé. Toutefois, pour les véhicules terrestres à moteur à usage professionnel, il sera appliqué la franchise prévue par le contrat, si celle-ci est supérieure.
- Pour les sinistres Catastrophes technologiques, aucune franchise n'est applicable. En cas de modification par arrêté ministériel des montants de franchise, ces montants seront réputés modifiés dès l'entrée en application de cet arrêté.
- La franchise « **prêt de volant** » s'applique lorsqu'au moment de l'accident le conducteur du véhicule assuré est une autre personne que :
  - le conducteur principal désigné au contrat,
  - son conjoint, son concubin ou pacsé désigné au contrat comme conducteur secondaire à condition qu'il soit titulaire d'un permis de conduire depuis au moins 3 ans,
  - les conducteurs occasionnels déclarés au contrat,
  - le conducteur signalé en Apprentissage Anticipé de la

Conduite,

- un conducteur non désigné à condition qu'il soit titulaire d'un permis de conduire depuis au moins 3 ans.

Cette franchise dont le montant est indiqué aux Conditions Particulières s'applique dès lors que la responsabilité du conducteur du véhicule assuré est totalement ou partiellement engagée.

Elle se cumule avec la franchise Dommages tous accidents. Elle est déduite de l'indemnité que nous vous devons ou vous est réclamée lorsque nous avons indemnisé un tiers, victime de l'accident.

## Les délais d'indemnisation

### ■ Le paiement des indemnités

Il est effectué dans les 8 jours qui suivent votre accord ou la décision judiciaire.

S'il y a opposition, ce délai ne court qu'à partir de la levée d'opposition.

#### • Dispositions particulières en cas de vol

Nous vous présentons une offre d'indemnité après un délai de 30 jours à compter de la déclaration du vol, sous réserve de la présentation des pièces suivantes :

- le récépissé du dépôt de plainte,
- la carte grise ou son duplicata,
- toutes les clefs du véhicule,
- la facture d'achat,

et, si obligation vous en a été faite,

- l'attestation de gravage des glaces,
- la justification de l'installation d'un anti-démarrreur électronique.

Si le véhicule assuré est retrouvé dans le délai de 30 jours, vous vous engagez à en reprendre possession et nous prenons en charge les éventuelles réparations à effectuer dans les limites des montants garantis.

#### • Dispositions particulières en cas de catastrophes naturelles

L'indemnité vous est versée dans un délai de 3 mois à compter de la date à laquelle vous nous avez remis l'état estimatif des biens endommagés ou de la date de publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle lorsque celle-ci est postérieure.

En tout état de cause, une provision sur les indemnités dues au titre de cette garantie vous est versée dans les 2 mois qui suivent la date de remise de l'état estimatif des biens endommagés ou des pertes subies ou de la date de publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle lorsque celle-ci est postérieure.

à défaut, et sauf cas fortuit ou de force majeure, l'indemnité due par l'assureur porte, à compter de l'expiration de ce délai, intérêt au taux de l'intérêt légal.

#### • Dispositions particulières en cas de catastrophes technologiques

L'indemnité vous est versée dans les 3 mois suivant la date à laquelle vous nous avez remis l'état estimatif des biens endommagés ou des pertes subies ou de la date de publication, lorsque celle-ci est postérieure, de la décision administrative constatant l'état de catastrophes technologiques.

À défaut et sauf cas fortuit ou de force majeure, l'indemnité porte intérêt au taux de l'intérêt légal en vigueur.

### ■ Nos droits après votre indemnisation

**Si de votre fait la subrogation est devenue impossible, nous serons déchargés de nos obligations à votre égard dans la mesure où la subrogation aurait pu s'exercer.**



# LA VIE DE VOTRE CONTRAT

## Loi applicable et langue utilisée

Les relations précontractuelles et contractuelles entre nous et vous sont régies par le droit français. Nous utiliserons la langue française pour tous nos échanges contractuels pendant toute la durée du contrat.

## La prise d'effet et la durée de votre contrat

### ■ Modalités de souscription du contrat

La souscription de votre contrat d'assurance se fait soit à distance (par internet ou téléphone), soit via les Car Center Autosphere.

Pour souscrire, vous répondez à une série de questions afin de déclarer les éléments et informations nécessaires à votre identification, ainsi qu'à l'évaluation et à l'identification du risque à assurer.

Au terme de ce questionnaire, vous validez et attestez l'exactitude et l'exhaustivité de l'ensemble de vos déclarations et validez le récapitulatif de vos déclarations - devis - ainsi que votre mandat de prélèvement SEPA, en signant électroniquement ces documents. Le règlement de la garantie provisoire s'effectue quant à lui par carte bancaire. Les documents signés électroniquement sont archivés par un tiers certificateur qui nous permettra de produire cette preuve en cas de différend entre vous et nous sur l'application des conditions du contrat nous liant.

La garantie mise en place a une durée de validité de 30 jours dans l'attente de recevoir les pièces justificatives suivantes :

- la photocopie de la carte grise définitive et française du véhicule,
- la photocopie recto-verso du permis de conduire du conducteur principal
- le ou les Relevés d'Informations de vos précédents assureurs sur la période des 36 derniers mois précédant la prise d'effet de votre contrat. Le dernier doit être daté de moins d'un mois avant cette prise d'effet.

Vous recevez par mail une carte verte provisoire (valant attestation d'assurance provisoire) valable 30 jours.

Le délai de 30 jours vous permet de nous adresser les pièces justificatives demandées, et notamment d'obtenir vos relevés d'informations auprès de vos anciens assureurs.

Ces documents sont indispensables pour la poursuite de vos garanties au-delà de cette période.

La validation définitive de votre contrat intervient après réception et contrôle des pièces justificatives demandées et sous réserve d'acceptation du risque de notre part.

Vous recevrez alors vos Conditions Particulières à signer électroniquement. Un message électronique vous informe de cet événement. La carte verte définitive vous est alors adressée par mail et courrier.

Si les pièces justificatives reçues ont pour effet de modifier le devis initialement signé, de nouvelles Conditions particulières sont émises pour signature.

En l'absence de communication de l'intégralité des pièces justificatives demandées ou de non-concordance des justificatifs transmis avec vos déclarations, vos garanties provisoires prendront fin 30 jours après la date d'effet.

### ■ Durée du contrat

Vous êtes couvert dans un premier temps pour la durée de la garantie provisoire figurant au devis signé, et à réception des pièces justificatives, nous émettons des Conditions particulières à signer.

Votre contrat une fois conclu définitivement a une durée d'un an et se renouvelle d'année en année tant qu'il n'y est pas mis fin par vous ou par nous.

### ■ Date de souscription de votre contrat

• **Dans le cadre d'une souscription électronique à distance par Internet :** à la date de signature électronique de votre devis signé pour une période de 30 jours ou le cas échéant à la date de signature électronique de vos Conditions particulières.

### ■ Date de prise d'effet de vos garanties :

• **Dans le cadre d'une souscription électronique à distance (par Internet) :** La date de prise d'effet de vos garanties correspond à la date indiquée au devis ou aux Conditions Particulières à 00H00 et au plus tôt une heure après la date et heure de signature électronique de votre devis ou de vos Conditions Particulières

• **Dans le cadre d'une souscription en Car Center ou par démarchage à domicile sans signature électronique :** vous devez remettre un exemplaire signé du devis à votre conseiller du Car Center lors de la souscription et nous adresser dans les 30 jours suivants la prise d'effet de vos garanties les pièces justificatives précitées.

**Quelle que soit les modalités de souscription, si vous ne fournissez pas les justificatifs précités dans le délai indiqué ci-dessus, votre contrat avec votre garantie provisoire prend fin automatiquement à l'issue du délai de 30 jours.**

### ■ Droit de renonciation

• **Dispositions particulières pour un contrat conclu exclusivement à distance**

Conformément aux dispositions de l'article L 112-2-1 du Code des assurances, vous ne bénéficiez pas d'un droit à renonciation en cas de souscription d'un contrat d'assurance automobile à distance.

• **Dispositions particulières en cas de contrat souscrit dans le cadre d'un démarchage à domicile ou sur le lieu de travail** Si, en tant que personne physique, vous avez fait l'objet d'un démarchage à votre domicile, votre résidence ou votre lieu de travail, même à votre demande, et si vous avez signé dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, vous avez la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par envoi recommandé électronique pendant le délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Cette disposition n'est pas applicable si vous avez eu connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie de votre contrat. Vous devez nous notifier votre volonté de renoncer à l'adresse suivante :

Sogessur  
Monsieur le Directeur de la Relation Client  
TSA 91102  
92894 Nanterre Cedex 9



Cette demande intégrera la phrase : « Je soussigné <votre nom et prénom> exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L 112-9 du Code des assurances pour mon contrat « auto » -numéro <indiquer les références du contrat figurant sur les Conditions Particulières>, souscrit le <date de souscription du contrat> concernant mon véhicule (marque, modèle, immatriculation) souscrit le (date de souscription du contrat) ».

Votre contrat sera résilié à compter de la date de réception de votre lettre recommandée ou de votre envoi recommandé électronique. En cas de renonciation, vous ne pouvez être tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la cotisation nous reste due si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie de votre contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

### ■ Convention de preuve de la souscription électronique

Vous avez la possibilité de souscrire électroniquement vos contrats d'assurance au moyen de certificats électroniques.

En choisissant de souscrire des contrats d'assurance à distance, vous acceptez de signer électroniquement plutôt que sur papier. Vous acceptez que les informations qui sont demandées en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui vous sont adressées au cours de son exécution vous soient transmises par courrier électronique et par SMS.

Ainsi, vous confirmez avoir fourni une adresse électronique individuelle à jour et détenir un smartphone et/ou un ordinateur individuel avec un accès régulier à internet vous permettant une relation électronique.

Conformément aux dispositions des articles 1366 et suivants du Code Civil, vous convenez que les documents peuvent être signés électroniquement et reconnaissez que le processus électronique est effectué en toute connaissance de la technologie mise en œuvre, de ses conditions d'utilisation et des lois et règlements relatifs à la signature électronique. Par conséquent, vous vous engagez à ne pas contester la recevabilité, la validité, l'opposabilité ou la force probante de celle-ci.

Vous disposez de 30 jours pour signer votre devis. À défaut, il deviendra caduc. Nous vous demanderons de valider votre acceptation en saisissant un code que nous vous adresserons par SMS. Cette validation est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'acte réalisé.

Vous êtes également informé de votre possibilité de demander à tout moment et par tout moyen à ce qu'un support papier soit utilisé sans frais pour la poursuite de la relation commerciale.

Pour la souscription électronique de votre contrat d'assurance, nous utilisons une plate-forme gérée par un prestataire de services de confiance agréé (ci-après « Plate-forme de signature »).

L'ensemble des données informatiques (notamment les éléments de connexion, d'horodatage, les pages et documents consultés) générées et enregistrés par les systèmes d'information ainsi que par la Plate-forme de signature feront foi entre nous et vous, sauf preuve contraire apportée par vos soins.

## Vos déclarations à la souscription du contrat

Votre contrat est établi et votre cotisation calculée d'après vos déclarations. Vous devez répondre exactement aux questions que nous vous posons pour nous permettre d'apprécier les risques.

Vos déclarations sont reproduites dans vos Conditions Particulières et dans les avenants à ces Conditions Particulières.

Vous devez également nous déclarer toute autre assurance souscrite pour des risques garantis par le présent contrat.

## Vos déclarations en cours de contrat

Vous devez déclarer les circonstances nouvelles ayant pour conséquence soit d'aggraver les risques soit d'en créer de nouveaux et rendant de ce fait inexacts ou caduques les réponses que vous nous avez fournies. Cette déclaration doit être faite dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance.

- Si le changement que vous nous signalez constitue une aggravation de risque nous pouvons :
  - soit résilier le contrat, la résiliation prenant effet 10 jours après l'envoi de notre lettre recommandée.
  - soit vous proposer une majoration de la cotisation. Si vous refusez expressément notre proposition, ou si vous ne lui donnez pas suite dans un délai de 30 jours, nous pouvons résilier le contrat au terme de ce délai.
- Si le changement que vous nous signalez constitue une diminution de risque, vous avez droit à une réduction de la cotisation. Si nous refusons, vous pouvez résilier le contrat, la résiliation prend effet 30 jours après la dénonciation.
- Vous devez également en cours de contrat, nous déclarer toute autre assurance souscrite pour des risques garantis par le présent contrat.
- Vous vous engagez à répondre aux sollicitations de l'Assureur concernant le kilométrage du véhicule. **À défaut, Sogessur est en droit de supprimer l'avantage appliqué.**

Pour toute modification, appelez

**Service Clients au 01 70 96 57 40** (coût d'un appel local).

Du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 12h45

Ces modifications seront reproduites dans un avenant.

### IMPORTANT : EXACTITUDE ET SINCÉRITÉ DES DÉCLARATIONS

**En cas d'omission, de déclaration inexacte ou si les informations figurant sur les justificatifs fournis par vous-même ou communiquées par l'AGIRA rendent inexactes, à la souscription ou en cours de contrat, vos déclarations, nous pouvons, conformément au Code des assurances :**

- **Avant sinistre,**
  - soit résilier le contrat,
  - soit vous proposer une majoration de cotisation. Si vous refusez notre proposition, nous pouvons résilier le contrat. Dans les 2 cas, la résiliation prend effet 10 jours après l'envoi de notre lettre recommandée,
- **Après sinistre, décider d'une réduction de votre indemnité en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.**

**En cas de réticence ou de déclaration intentionnellement fautive, à la souscription ou en cours de contrat, nous pouvons vous opposer la nullité de votre contrat.**

## Votre cotisation en détail

### ■ Quand doit-elle être payée ?

La cotisation ainsi que les frais, taxes et contributions sur les contrats d'assurance est payable d'avance aux dates d'échéances fixées aux Conditions Particulières.

L'établissement des avis d'échéances mensuelles, trimestrielles, semestrielles, annuelles, la souscription et la modification du contrat, la gestion des impayés ainsi que la suppression d'un risque peuvent donner lieu à la perception de frais accessoires.

### ■ Quelles sont les conséquences du non-paiement ?

**À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 30 jours de son échéance nous pouvons :**

- **adresser à votre dernier domicile connu une lettre recommandée valant mise en demeure.**

**Cette mise en demeure fait courir à partir de la date d'envoi, le cachet de la poste faisant foi, un délai de 30 jours au terme duquel le contrat est suspendu, puis, à l'issue de ce délai, un nouveau délai de 10 jours au terme duquel, à défaut du paiement des sommes qui nous sont dues, votre contrat sera résilié sans autre avis.**

- **percevoir des frais d'impayés,**

**Si la cotisation annuelle est fractionnée, la suspension de garantie, intervenue en cas de non-paiement d'une fraction de cotisation, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée, et entraîne de plein droit l'exigibilité immédiate du total des fractions restant dues.**

**En cas de paiement complet de la cotisation due et des éventuels frais de poursuite et de recouvrement, le contrat suspendu reprend ses effets le lendemain à midi du jour où nous avons reçu le règlement.**

**À défaut de paiement de la cotisation, que son règlement soit global ou fractionné, celle-ci est définitivement due pour la totalité de la période écoulée jusqu'au jour de la résiliation du contrat.**

**Nous pouvons également recouvrer une indemnité égale, au maximum à la moitié de la dernière cotisation annuelle échue.**

### ■ Application du coefficient de réduction-majoration (« bonus-malus »)

Votre cotisation est appelée, à chaque échéance annuelle de votre contrat, à varier selon les modalités prévues par les dispositions réglementaires.

La clause type de l'article A 121-1 du Code des assurances, dont le texte se trouve à la fin du chapitre « La vie de votre contrat », s'applique à toutes les garanties du contrat, à l'exception des garanties « Défense Pénale et Recours Suite à Accident », « Protection du Conducteur » et « Assistance ».

### ■ Modification des cotisations, franchises et plafonds de garantie

Nous pouvons être amenés à modifier à l'échéance annuelle votre cotisation d'assurance automobile, les franchises et les plafonds de garanties.

Sauf si la modification résulte d'une modification des taux de taxes ou de l'application du coefficient de réduction majoration (« bonus-malus »), vous avez alors la faculté de demander la résiliation de votre contrat par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique dans le mois où vous avez eu connaissance de la majoration de votre cotisation, de la nouvelle franchise ou des nouveaux plafonds de garanties.

La résiliation prend effet 1 mois après l'envoi de cette lettre. La cotisation restant due pour la période entre la précédente échéance et la date d'effet de la résiliation, est calculée sur la base de votre ancien tarif.

## La possibilité de mettre fin à votre contrat

Vous pouvez résilier votre contrat :

- Soit par lettre ou par email à [info@lsa-courtage.com](mailto:info@lsa-courtage.com) ou tout autre support durable ;
- Soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- Soit par acte extra-judiciaire ;
- Soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication

### A des fins de preuve, il est recommandé de résilier par le biais du recommandé.

À ce titre, la résiliation par lettre recommandée postale à l'adresse suivante :

Autosphere  
Service Clients  
153 rue de Guise  
CS60688  
02100 Saint Quentin

Lorsqu'il est mis fin à votre contrat au cours d'une période d'assurance, nous vous remboursons la fraction de cotisation, à l'exclusion des frais de gestion, correspondant à la période d'assurance postérieure à la résiliation, sauf en cas de résiliation pour non-paiement de votre cotisation.

## Conditions de résiliation

En application de l'article L.113-15-2 du Code des assurances, vous pouvez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première souscription de ce contrat, le résilier sans frais ni pénalités. La résiliation prend effet un mois après que nous en ayons reçu notification, par lettre ou tout autre support durable.

Dans ce cas, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation. Nous vous rembourserons le solde de la cotisation due dans un délai de trente jours à compter de la date d'effet de la résiliation. A défaut de remboursement dans ce délai, les sommes dues à l'assuré produisent de plein droit des intérêts au taux légal.

Il appartient à votre nouvel assureur d'effectuer pour votre compte, les formalités nécessaires à l'exercice du droit de résiliation dans les conditions prévues au paragraphe ci-dessus, afin de s'assurer de la permanence de votre couverture d'assurance.

Lorsque sont remplies les conditions de résiliation prévues à l'article L 113-15-2 du Code des assurances, nous appliquons par défaut cet article dans les situations suivantes :

1°. Lorsque vous dénoncez la reconduction tacite du contrat en application de l'article L.113-15-1 du Code des assurances postérieurement à la date limite d'exercice du droit de dénonciation du contrat ;

2°. Lorsque vous demandez la résiliation du contrat en vous fondant sur un motif légal dont nous constatons qu'il n'est pas applicable ;

3°. Lorsque vous ne précisez pas le fondement de votre demande de résiliation.

## Les différents cas de résiliation

Motif de la résiliation	Qui peut résilier ?	Quand ?	Date d'effet de la résiliation
Tous motifs	Vous	En l'absence d'envoi de l'avis d'échéance	Le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste de la lettre ou de la date de notification.
		1 mois avant l'échéance annuelle	À l'échéance annuelle.
		En cas d'envoi de l'avis d'échéance moins de 45 jours avant l'échéance annuelle, dans les 20 jours suivant la date d'envoi de cet avis d'échéance (le cachet de la poste faisant foi).	À l'échéance annuelle si votre demande nous parvient avant cette date. Le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste de la lettre ou de la date de notification si votre lettre est réceptionnée postérieurement à l'échéance annuelle.
	Nous	2 mois avant l'échéance annuelle.	À l'échéance annuelle.
Vente ou don du véhicule assuré	Vous et Nous	Dans les 10 jours suivant la suspension de plein droit intervenant le lendemain à 0 heure du jour de l'aliénation.	Dès l'envoi de la lettre ou de la date d'expédition de l'envoi recommandé à l'autre partie.
	Résiliation de plein droit		6 mois après l'aliénation.
Changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession, retraite ou cessation définitive d'activité professionnelle	Vous	Dans les 3 mois qui suivent l'événement.	1 mois après l'envoi de votre demande
Décès du souscripteur ou du propriétaire du véhicule assuré	L'héritier	À tout moment.	Dès réception de la lettre de résiliation.
	Nous	Dans les 3 mois qui suivent la demande de transfert de l'assurance au profit de l'héritier.	1 mois après l'envoi de notre lettre recommandée.
Augmentation de votre cotisation	Vous	Dans le mois où vous avez eu connaissance de l'augmentation.	1 mois après votre demande.
Résiliation par nous d'un autre de vos contrats après sinistre	Vous	Dans le mois où vous avez eu connaissance de la résiliation du contrat sinistré.	1 mois après votre demande.
Diminution du risque en cours de contrat	Vous	Dès que vous avez eu connaissance de notre refus de réduire la cotisation.	1 mois après votre demande
Résiliation après sinistre	Nous	Après un sinistre.	1 mois après l'envoi de notre lettre recommandée.
Aggravation du risque en cours de contrat	Nous	Dès que nous en avons connaissance ou Dans les 30 jours après notre proposition d'augmenter la cotisation si vous la refusez ou n'y donnez pas suite.	10 jours après l'envoi de notre lettre recommandée.
			Au terme du délai de 30 jours.
Non-paiement des cotisations	Nous	Au plus tôt 30 jours après l'échéance.	40 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure.
Omission ou inexactitude dans la déclaration du risque	Nous	Dès que nous en avons connaissance, mais avant tout sinistre.	10 jours après l'envoi de notre lettre recommandée.

## Les différents cas de résiliation (suite)

Motif de la résiliation	Qui peut résilier ?	Quand ?	Date d'effet de la résiliation
Vol total du véhicule	Nous, si le véhicule est garanti en vol	À l'expiration du délai de 30 jours à compter de la date de survenance du vol, le contrat sera résilié si le véhicule n'est pas retrouvé et si vous n'avez pas sollicité un transfert des garanties sur un véhicule de remplacement.	À l'expiration du délai de 30 jours à compter de la date de survenance du vol.
	Vous, si le véhicule n'est pas garanti en vol		
Perte totale du véhicule assuré	Résiliation de plein droit		Date de l'événement.
Réquisition du véhicule assuré			À la date de dépossession.
Retrait de notre agrément			Le 40 <sup>e</sup> jour à midi après la publication au JO de la décision de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution prononçant le retrait.

### Délai de prescription

Toute action concernant votre contrat et émanant de vous ou de nous, ne peut être exercée que pendant un délai de 2 ans à compter de l'événement à l'origine de cette action.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1°) En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où nous en avons 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 votre action contre nous a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre vous ou a été indemnisé par vous.

Dans le cadre de la garantie Protection du Conducteur, ce délai est porté à 10 ans lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit du conducteur décédé.

Ce délai est interrompu par l'une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par nous de votre droit à garantie, ou toute reconnaissance de dette de votre part envers nous.

Il est également interrompu par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou d'un envoi recommandé électronique adressée par :
  - nous en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
  - et par vous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### Particularités Alsace-Moselle

Pour les risques situés dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle, ne sont pas applicables les dispositions (résultant de l'ancienne loi locale) de l'article L 191-7 du Code des assurances portant sur les intérêts de retard en cas de paiement tardif de l'indemnité du sinistre, de l'article L 192-2, portant sur la suspension du contrat en cas de vente du véhicule, et de l'article L 192-3, relatif à la garantie du vol suite à un incendie.

### La clause de réduction-majoration (« bonus-malus »)

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

#### ■ Article 1 : Réduction et majoration des primes

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

#### ■ Article 2 : Définition de la prime de référence

La prime de référence est la prime établie par nos soins pour le risque présentant les mêmes caractéristiques techniques que celles présentées par l'assuré et figurant au tarif communiqué par l'assureur au Ministre chargé de l'Économie et des Finances dans les conditions prévues à l'article R 310-6 du Code des assurances.

Les caractéristiques techniques concernent l'assuré, le véhicule, la zone géographique de circulation ou de garage, l'usage socio-professionnel ou le kilométrage parcouru, éventuellement la conduite exclusive du véhicule, ainsi que les réductions éventuelles figurant au tarif des entreprises d'assurance.

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

#### ■ Article 3 : Risques concernés

La prime sur laquelle s'applique le coefficient de réduction-majoration est la prime de référence définie à l'article précédent, pour la garantie des risques de Responsabilité civile, de Dommages aux véhicules, de Vol, d'Incendie, de Bris de glace et de Catastrophes naturelles.

#### ■ Article 4 : Réduction du coefficient pour absence de sinistre

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

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

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

#### ■ Article 5 : Majoration du coefficient pour survenance de sinistre

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

Le coefficient obtenu est arrêté à la deuxième décimale et arrondi par défaut.

Si le véhicule assuré est utilisé pour un usage « Tournées » ou « Tous Déplacements », la majoration est égale à 20 % par sinistre. La majoration est, toutefois, réduite de moitié lorsque la responsabilité du conducteur n'est que partiellement engagée notamment lors d'un accident mettant en cause un piéton ou un cycliste.

En aucun cas le coefficient de réduction-majoration ne peut être supérieur à 3,50.

Après deux années consécutives sans sinistre, le coefficient applicable ne peut être supérieur à 1.

#### ■ Article 6 : Sinistre non pris en considération

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

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

#### ■ Article 7 : Sinistre sans influence sur l'évolution du coefficient

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

#### ■ Article 8 : Rectifications

Lorsqu'il est constaté qu'un sinistre ne correspond pas à la qualification qui lui avait été donnée initialement, la rectification de la prime peut être opérée soit par le moyen d'une quittance complémentaire, soit à l'occasion de l'échéance annuelle suivant cette constatation.

Aucune rectification de prime ne sera, toutefois, effectuée si la constatation est faite au-delà d'un délai de 2 ans suivant l'échéance annuelle postérieure à ce sinistre.

#### ■ Article 9 : Période annuelle d'assurance

La période annuelle prise en compte pour l'application des dispositions de la présente clause est la période de 12 mois consécutifs précédant de 2 mois l'échéance annuelle du contrat. Si le contrat est interrompu ou suspendu pour quelque cause que ce soit, le taux de réduction ou de majoration appliqué à l'échéance précédente reste acquis à l'assuré mais aucune réduction nouvelle n'est appliquée, sauf si l'interruption ou la suspension est au plus égale à 3 mois.

Par exception aux dispositions précédentes, la première période d'assurance prise en compte peut être comprise entre 9 et 12 mois.

#### ■ Article 10 : Changement de véhicule

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

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

#### ■ Article 11 : Changement d'assureur

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

#### ■ Article 12 : Le Relevé d'Informations

Nous vous délivrons un Relevé d'Informations lors de la résiliation du contrat par l'une des parties et dans les 15 jours à compter d'une demande expresse de votre part.

Ce relevé comporte notamment les indications suivantes :

- date de souscription du contrat ;
- numéro d'immatriculation du véhicule ;
- nom, prénom, date de naissance, numéro et date de délivrance du permis de conduire du souscripteur et de chacun des conducteurs désignés au contrat ;
- nombre, nature, date de survenance et conducteur responsable des sinistres survenus au cours des 5 périodes annuelles précédant l'établissement du Relevé d'Informations, ainsi que la part de responsabilité retenue ;
- le coefficient de réduction-majoration appliqué à la dernière échéance annuelle ;
- la date à laquelle les informations ci-dessus ont été arrêtées.

#### ■ Article 13 : Information du nouvel assureur

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



## ■ Article 14 : Information de l'assuré

Nous indiquons sur l'avis d'échéance ou la quittance de prime qui vous est remise :

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

## Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « Responsabilité civile » dans le temps

### Avertissement

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L 112-2 du Code des assurances.

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

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

### ■ Comprendre les termes

#### Fait dommageable :

Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

#### Réclamation :

Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre adressée à l'assuré ou à l'assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

#### Période de validité de la garantie :

Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

#### Période subséquente :

Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans.

Si votre contrat garantit exclusivement votre Responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I.

Sinon, reportez-vous au I et au II.

### I. Le contrat garantit votre Responsabilité civile vie privée

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'assureur apporte sa garantie.

**Cas 2.2.2 :** l'assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel assureur couvrant le même risque.

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

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

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

### 3. En cas de changement d'assureur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux para-graphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation.

Dès lors que cet assureur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même assureur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.

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

# CONVENTION D'ASSISTANCE



## Comment faire intervenir l'assistance ?

**Les prestations d'assistance énoncées dans cette Convention d'Assistance qui n'ont pas été effectuées avec l'accord de Mondial Assistance ou qui n'ont pas été organisées par ses services ne donnent lieu à aucun remboursement.**

Vous devez préalablement prévenir Mondial Assistance (sauf en cas de dépannage sur autoroute).

### ■ Par téléphone :

depuis la France : **01 40 25 19 95**<sup>1</sup> (Appel non surtaxé)

depuis l'étranger : **00 33 1 40 25 19 95** (PCV accepté)

Mondial Assistance intervient

sur simple appel téléphonique 24h/24, 7j /7.

### ■ Accès sourds et malentendants

<https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24)

### ■ Si vous devez écrire :

Mondial Assistance - Sogessur

2 rue Fragonard - 75807 Paris Cedex 17

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

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

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

## Définitions

Pour l'application de la Convention d'Assistance, nous entendons par :

### ■ Abandon

Cession, gratuite ou non, d'un Véhicule à l'état d'épave aux autorités administratives de l'état où stationne ce Véhicule.

### ■ Accident

Tout dommage provenant d'un événement soudain, imprévu et involontaire.

### ■ Autres motifs d'immobilisation du Véhicule

Absence ou insuffisance, erreur ou gel de carburant, crevaison simple ou multiple, perte, casse ou défaillance, vol ou enfermement dans le Véhicule des clés ou cartes de démarrage.

### ■ Bénéficiaire

Pour l'assistance aux personnes et l'assistance aux Véhicules : Le souscripteur du contrat, son conjoint ou son concubin, les ascendants vivant sous le même toit, les descendants fiscalement à charge, voyageant ensemble ou séparément, quels que soient le moyen de transport et le motif du déplacement. De plus, sont également assistées en cas d'accident toutes les personnes ayant pris place à bord du Véhicule à titre gratuit. Le nombre des Bénéficiaires ne pourra excéder celui prévu par la carte grise.

Pour les Plus Prévention :

Le conducteur principal, âgé de moins de 25 ans à la date d'effet du contrat initial.

### ■ Conjoint

Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du Bénéficiaire assuré et vivant habituellement sous son toit.

### ■ Crevaison

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet de provoquer l'immobilisation du Véhicule sur le lieu de l'événement.

### ■ Enfant

Enfants, petits-enfants, fiscalement à charge du Bénéficiaire assuré ou de son Conjoint, vivant habituellement sous son toit.

### ■ Épave

Véhicule économiquement ou techniquement irréparable.

### ■ Erreur de carburant

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

Tout pays, à l'exclusion de la France et des Pays non couverts.

### ■ Frais funéraires

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport de corps et conformes aux réglementations locales et internationales applicables sur le lieu du décès et le lieu des obsèques.

### ■ Frais médicaux d'urgence à l'Étranger

Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation, prescrits par une autorité médicale compétente, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une Maladie ou consécutifs à un Accident corporel.

<sup>1</sup> Pour les tarifs, se reporter page 3.

### ■ Immobilisation du Véhicule

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

### ■ Incendie

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

### ■ Membre de la famille

Conjoint de droit ou de fait, ascendant au premier degré, descendant au premier degré, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur légal, du Bénéficiaire ou la personne placée sous la tutelle du Bénéficiaire.

### ■ « Nous », « Nos », « Notre »

Se rapportent à Mondial Assistance.

### ■ Panne

Arrêt ou absence de fonctionnement d'un ou de plusieurs organes du Véhicule dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien, de carburant (absence ou insuffisance, erreur ou gel), de pneumatiques (crevaisons simple ou multiple) ou de clé ou carte de démarrage, et dont la conséquence est l'immobilisation immédiate du Véhicule nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage.

### ■ Tentative de vol ou vandalisme

Tentative de soustraction frauduleuse du Véhicule bénéficiaire ou effraction ou acte de vandalisme justifiés par une déclaration aux autorités compétentes, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule bénéficiaire et nécessitant un dépannage ou remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

### ■ Transport Primaire

Transport sanitaire du bénéficiaire entre le lieu du sinistre et le centre médical ou le centre hospitalier le plus proche.

### ■ Valeur vénale

Valeur du Véhicule définie par « L'Argus » de l'automobile » ou à dire d'expert, tenant compte de toutes les caractéristiques du Véhicule ainsi que la date de première mise en circulation du Véhicule, le kilométrage, l'entretien, l'état d'usure, l'usage auquel il a été affecté et les réparations qu'il a subi.

### ■ Véhicule

Tout véhicule terrestre à moteur de tourisme (Auto), de moins de 3,5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de personnes ou de marchandises et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Conditions Particulières du contrat Sogessur. Toute remorque ou caravane de moins de 750 kg, poids total en charge, tractée par le Véhicule et couverte par votre contrat d'assurance automobile, est également garantie pour les prestations où il en est fait mention.

### ■ Vol

Soustraction frauduleuse du Véhicule bénéficiaire, justifiée par une déclaration aux autorités compétentes.

### ■ « Vous », « Vos », « Votre »

Se rapportent aux bénéficiaires.

## Étendue territoriale

### ■ Étendue territoriale « assistance aux personnes »

Les garanties d'assistance aux personnes s'appliquent dans le monde entier, **à l'exception de la Corée du nord**. La liste, mise à jour, de l'ensemble des pays non couverts est disponible sur le site de Mondial Assistance à l'adresse suivante :

**<http://paysexclus.votreassistance.fr>**

Ces garanties « Assistance aux personnes » s'appliquent sans franchise kilométrique (maladie ou accident).

Les prestations d'assistance s'appliquent **pour les séjours de moins de 90 jours hors de France métropolitaine**.

### ■ Étendue territoriale « assistance aux véhicules »

#### Validité territoriale

Les garanties d'assistance aux véhicules s'appliquent en France métropolitaine et dans tous les pays non rayés figurant sur la Carte internationale d'assurance (Carte Verte), ainsi qu'à San Marin, au Vatican, au Liechtenstein, en Andorre et à Monaco. Ces garanties « Assistance aux véhicules » s'appliquent sans franchise kilométrique.

Les prestations d'assistance s'appliquent pour les séjours **de moins de 90 jours hors de France métropolitaine**.

## Durée de validité de la Convention d'Assistance

Les prestations sont accordées pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat ASSURANCE.

## Tableau des Garanties

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>ASSISTANCE AU BÉNÉFICIAIRE</b>		
Rapatriement ou transport sanitaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance.	Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance.
Transfert d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance.	
Frais médicaux d'urgence à l'étranger	Remboursement des frais restant à la charge du Bénéficiaire ou avance des frais d'hospitalisation (hors frais dentaires) : <b>7 700 € TTC.</b>	Une franchise de <b>15 €</b> s'applique au remboursement des frais médicaux. Les limites suivantes, s'entendent par Bénéficiaire et par période annuelle garantie.
Frais d'évacuation sur piste de ski	<b>230 € TTC</b> maximum par personne et par Accident corporel.	<b>Les Frais de recherche sont exclus.</b>
Prolongation du séjour du Bénéficiaire	<b>60 € TTC par nuit et par personne dans la limite de 10 nuits soit 600 € TTC maximum.</b>	
Soutien au Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place : - Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire Ou - Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire	• Coût du Transport retour, • Frais d'hébergement : <b>60 € TTC par nuit dans la limite de 10 nuits soit 600 € TTC maximum.</b>	La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de 10 jours au moins.
	• Coût du Transport retour, • Frais d'hébergement : <b>60 € TTC par nuit dans la limite de 10 nuits soit 600 € TTC maximum.</b>	
Recherche et mise à disposition de médicaments à l'étranger	Prise en charge des frais de recherche, de contrôle d'emballage et d'envoi.	<b>Le coût des médicaments et les frais de douane restent à la charge du Bénéficiaire.</b>
<b>COMPLÉMENT EN CAS DE DÉCÈS A L'ÉTRANGER</b>		
Transport de corps	Coût du Transport du corps organisé par Mondial Assistance.	
Frais funéraires	Frais réels.	<b>Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.</b>
Transfert d'un Proche sur le lieu du décès	• Coût du Transport aller/retour, • Frais d'hébergement : <b>60 € TTC par nuit dans la limite de 10 nuits soit 600 € TTC maximum.</b>	
<b>ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER</b>		
Avance de la caution pénale	Dans la limite de <b>11 500 € TTC.</b>	
Honoraires des représentants judiciaires	Remboursement dans la limite de <b>1 600 € TTC.</b>	

## Tableau des Garanties (suite)

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>ASSISTANCE AUX VÉHICULES ET AUX PASSAGERS</b>		
Télédiagnostic	• Illimité.	• Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. Prestation rendue par téléphone exclusivement.
Conseil devis	• Illimité.	• Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. Prestation rendue par téléphone exclusivement.
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé	• <b>160 € TTC</b> maximum en journée, • <b>300 € TTC</b> maximum [nuit/jour férié/ Week-end / grutage/treuilage/ autoroute].	Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'événement garanti.
Séjour à l'hôtel	• <b>60 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives soit 120 € TTC maximum.</b>	Véhicule non réparable ou non retrouvé dans la journée ou durée prévue des réparations supérieure à 4 heures. <b>Cette prestation est non cumulable avec la garantie « Retour au domicile ou poursuite du voyage ».</b>
Retour au Domicile ou poursuite du voyage	• Transport aller-simple.	• Véhicule immobilisé plus de 2 jours en France (5 jours à l'étranger) ou nécessitant plus de 8 heures de main d'œuvre ou si Véhicule non trouvé à la date prévue du retour. <b>• Non cumulable avec la garantie « Séjour à l'hôtel ».</b>
Récupération du Véhicule réparé	• Transport aller-simple Ou • Envoi d'un Chauffeur.	• Véhicule immobilisé plus de 2 jours en France ou nécessitant plus de 8 heures de main d'œuvre. • Frais de péages et de carburant à la charge du Bénéficiaire. <b>Pour bénéficier de cette prestation il faut qu'au préalable nous ayons organisé la garantie « Retour au domicile ou poursuite du voyage ».</b>
Véhicule de remplacement en France	• En cas de Panne : <b>7 jours</b> maximum, • En cas d'Accident, Tentative de vol et Acte de vandalisme : <b>15 jours</b> maximum, En cas de Vol ou Épave ou Incendie : <b>30 jours</b> maximum.	• <b>Dans la limite d'une catégorie D.</b> • Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance. • Véhicule immobilisé <b>plus de 2 jours</b> ou nécessitant <b>plus de 4 heures de main d'œuvre</b> ou si Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures.
Rapatriement du Véhicule à l'Étranger	• Frais réels.	Rapatriement si : • Le coût du rapatriement est inférieur à la valeur vénale du Véhicule Et • Le Véhicule est immobilisé plus de 5 jours ou nécessite plus de 8 heures de main d'œuvre ou si le Véhicule volé en France est retrouvé à l'étranger.

## Tableau des Garanties (suite)

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>ASSISTANCE AUX VÉHICULES ET AUX PASSAGERS (suite)</b>		
Véhicule retrouvé à la suite d'un vol	En France métropolitaine : • Transport aller-simple Ou • envoi d'un Chauffeur.	
	A l'étranger : • Transport aller-simple Ou • envoi d'un Chauffeur.	Véhicule immobilisé plus de 5 jours ou nécessitant plus de 8 heures de main d'œuvre.
Abandon du Véhicule à l'Etranger ou sortie de l'Épave du pays	• Frais réels.	Véhicule Épave. <b>Cette prestation est non cumulable avec la garantie « Rapatriement du Véhicule ».</b>
Envoi de pièces détachées à l'étranger	• Frais de recherche, de contrôle d'emballage et de Transport, • Avance des coûts des pièces.	Pièces nécessaires à la réparation non trouvables sur place et disponibles chez le distributeur de la marque.
Frais de gardiennage à l'Etranger	• 30 jours consécutifs	La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon.
<b>ASSISTANCE A LA CARAVANE OU A LA REMORQUE</b>		
Dépannage sur place ou remorquage de la Remorque ou de la Caravane	• <b>160 € TTC</b> maximum en journée, • <b>300 € TTC</b> maximum [nuit/jour férié/ Week-end / grutage/treillage/ autoroute].	La Remorque ou la Caravane est endommagée.
Envoi de pièces détachées à l'étranger	• Frais de recherche, de contrôle d'emballage et de Transport, • Avance des coûts des pièces.	Pièces nécessaires à la réparation non trouvables sur place et disponibles chez le distributeur de la marque.
Récupération de la caravane ou de la remorque réparée en France	• Remboursement des frais de transport.	Dans la limite du coût d'un Transport aller-simple.
Rapatriement avant ou après réparation à l'étranger	• Frais réels.	Véhicule immobilisé plus de 5 jours ou nécessitant plus de 8 heures de main d'œuvre.
Mise en sécurité de la Remorque ou de la Caravane	• <b>160 € TTC</b> maximum en journée, • <b>300 € TTC</b> maximum [nuit/jour férié/ Week-end / grutage/treillage/ autoroute].	Véhicule tractant immobilisé ou volé.
Hébergement des passagers	• <b>60 € TTC par nuit et par Bénéficiaire dans la limite en France de 2 nuits consécutives soit 120 € TTC maximum et dans la limite à l'étranger de 4 nuits consécutives soit 240 € TTC maximum.</b>	Remorque ou Caravane non réparable dans la journée.

# L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

## L'assistance en cas de blessure ou de maladie

### Conditions applicables aux interventions liées à un événement d'ordre médical :

Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin du Service Assistance, après contact avec le médecin traitant sur place, et éventuellement, la famille du Bénéficiaire.

#### ■ Rapatriement ou transport sanitaire

Si l'état du Bénéficiaire le permet et le justifie, nous organisons et prenons en charge le rapatriement de l'étranger ou le transport en France métropolitaine.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué, sous surveillance médicale si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants :

- avion sanitaire spécial, avion des lignes régulières,
- train, wagon-lit, bateau, ambulance, jusqu'au service hospitalier le mieux adapté, proche du domicile en France métropolitaine. Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au domicile.

Si l'hospitalisation n'a pu se faire dans un établissement proche du domicile, nous organisons et prenons en charge, lorsque l'état de santé le permet, le transport de cet hôpital au domicile. Pour les pays autres qu'européens et riverains de la Méditerranée, y compris les Canaries, le rapatriement sanitaire ne peut être effectué que par avion des lignes régulières, avec aménagement spécial s'il y a lieu.

#### ■ Accompagnement lors du rapatriement ou du transport sanitaire

Si le Bénéficiaire est transporté dans les conditions définies au paragraphe ci-dessus, et à condition que son état le justifie, nous organisons et prenons en charge après avis de son médecin, le voyage d'une personne également Bénéficiaire et se trouvant sur place pour permettre d'accompagner le Bénéficiaire.

#### ■ Prise en charge complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation engagés à l'étranger

La prise en charge vient en complément des remboursements obtenus par le Bénéficiaire ou ses ayants droit auprès de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance auquel il est affilié. **Son montant est de 7 700 euros TTC maximum par Bénéficiaire**, pour une maladie ou un accident.

Dans la limite de ce plafond, nous pouvons faire l'avance au Bénéficiaire en cas d'hospitalisation pour une maladie ou un accident, du montant nécessaire au paiement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation. Le Bénéficiaire ou ses ayants droit, s'engagent alors à effectuer toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès des organismes auxquels il est affilié et à nous reverser immédiatement toute somme perçue par lui à ce titre. La prise en charge des frais d'hospitalisation à l'étranger cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le rapatriement du Bénéficiaire en France métropolitaine.

#### ■ Frais d'évacuation sur piste de ski

Nous prenons en charge les frais d'évacuation sur pistes de ski à concurrence de **230 euros TTC (frais de recherche exclus)**. Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

#### ■ Prolongation de séjour à l'hôtel

En France comme à l'étranger, si l'état du bénéficiaire ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et qu'il ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue, nous prenons en charge, s'il y a lieu, ses frais réellement exposés de prolongation de séjour à l'hôtel, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet, **jusqu'à un maximum de 60 euros TTC par nuit et par personne.**

**Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser 600 euros TTC pour la prestation quel que soit le nombre de personnes.** Lorsque l'état de santé du bénéficiaire le permet, nous organisons et prenons en charge son retour, et éventuellement celui de la personne qui est restée près de lui, s'il ne peut rentrer par les moyens initialement prévus.

#### ■ Présence auprès du bénéficiaire hospitalisé

Si le bénéficiaire est hospitalisé et si son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, nous organisons le séjour à l'hôtel d'un membre de sa famille, ou d'une personne désignée se trouvant déjà sur place et qui reste à son chevet, et prenons en charge ces frais imprévus réellement exposés, **jusqu'à un maximum de 60 euros TTC par nuit. Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser 600 euros TTC.** Nous organisons et prenons également en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation sur place doit **dépasser 10 (dix) jours**, et si personne ne reste au chevet du bénéficiaire, nous mettons à la disposition d'un membre de sa famille ou d'une personne désignée, un billet aller et retour de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique, afin de se rendre auprès du bénéficiaire, ceci unique- ment au départ de France métropolitaine.

Nous organisons le séjour à l'hôtel de cette personne et prenons en charge ses frais réellement exposés, **jusqu'à un maximum de 60 euros TTC par nuit. Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser 600 euros TTC.**

#### ■ Envoi de médicaments à l'étranger

Nous prenons toutes les mesures en notre pouvoir pour assurer la recherche et l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments suite à un événement imprévisible, il est impossible au bénéficiaire de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.

**Le coût de ces médicaments reste dans tous les cas à la charge du bénéficiaire.**

## L'assistance en cas de décès

### ■ Rapatriement ou transport de corps

En cas de décès, nous organisons et prenons en charge le transport du corps du Bénéficiaire depuis le lieu de décès, en France ou à l'étranger, jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine.

Nous prenons en charge les frais funéraires nécessaires au transport du corps dont le coût d'un cercueil de modèle simple permettant le transport.

**Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine sont à la charge des familles.** Nous organisons également et prenons en charge le retour jusqu'au lieu d'inhumation des autres membres de la famille du Bénéficiaire se trouvant sur place ou à défaut d'une personne également Bénéficiaire, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

Dans le cas où des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place, nous organisons et prenons en charge le transport aller et retour d'un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant, frère ou sœur) si l'un d'eux n'est pas déjà sur les lieux, en mettant à sa disposition un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique, pour se rendre de son domicile en France métropolitaine jusqu'au lieu d'inhumation. Nous organisons alors le séjour à l'hôtel du membre de la famille qui doit se déplacer et prenons en charge ses frais réellement exposés, jusqu'à un maximum de **60 euros TTC par nuit. Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser 600 euros TTC.**

### ■ Retour prématuré

Si le Bénéficiaire doit interrompre son séjour, en France ou à l'étranger, en raison du décès de son conjoint ou concubin, d'un ascendant ou descendant, d'un frère ou d'une sœur, d'un beau-père ou d'une belle-mère, d'un gendre ou d'une belle-fille, d'un beau-frère ou d'une belle-sœur, nous mettons à sa disposition et prenons en charge un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique, depuis le lieu du séjour jusqu'à son domicile ou jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine.

Nous mettons à la disposition du Bénéficiaire et prenons en charge un billet pour regagner son lieu de séjour si cela s'avère indispensable pour permettre le retour du Véhicule bénéficiaire ou des autres Bénéficiaires par les moyens initialement prévus.

## L'assistance juridique aux personnes à l'étranger

Nous prenons en charge à **concurrence de 1 600 euros TTC** les honoraires de représentants judiciaires auxquels le Bénéficiaire pourrait faire appel, s'il est poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays étranger dans lequel il se trouve.

Si, en cas d'infraction involontaire à la législation du pays dans lequel se trouve le Bénéficiaire, celui-ci est astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, nous en faisons l'avance à **concurrence de 11 500 euros TTC.**

Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement.

Si la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra aussitôt nous être remboursée.



# L'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

## L'assistance aux véhicules et aux passagers

En cas de rapatriement du Véhicule, **les frais ne peuvent dépasser le montant de la valeur d'épave du Véhicule.**

**Les frais de fournitures, de péages, de réparation, de pneumatiques ou de carburant restent à votre charge.**

Les remorques de moins de 750 kg bénéficient des prestations d'assistance.

Toutefois, leur retour ou rapatriement ne sera pris en charge que dans la limite de leur valeur résiduelle et dans la mesure où le Véhicule tracteur bénéficie de l'assistance.

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

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

### ■ Dépannage/remorquage

En cas de :

- panne,
- accident,
- tentative de vol,
- acte de vandalisme,
- incendie,
- vol,
- crevaison,
- insuffisance, erreur ou gel de carburant,
- enfermement, bris, perte ou vol des clés.

Nous organisons et prenons en charge, en France métropolitaine ou à l'étranger, le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule depuis le lieu d'immobilisation jusqu'au garage le plus proche à concurrence de **160 euros TTC**.

Ce plafond est porté à **300 euros TTC** pour toute intervention ayant lieu la nuit, les week-ends ou les jours fériés et sur autoroute.

Lorsque l'immobilisation du Véhicule survient sur l'autoroute, et que le Bénéficiaire nous a prévenus le plus rapidement possible, la prise en charge de ces frais pourra être effectuée a posteriori.

### ■ Diagnostic à distance

En cas d'inquiétude sur le fonctionnement de votre Véhicule (déclenchement d'un voyant d'alerte, bruit suspect...) nous mettons à votre disposition un technicien expert qui vous établira un diagnostic à distance, vous conseillera de rouler jusqu'au garage le plus proche ou d'immobiliser votre Véhicule en attendant l'arrivée d'un dépanneur qu'il missionnera.

### ■ Conseil devis auto

Un technicien expert pourra étudier le devis d'intervention établi par le garagiste en charge des réparations et rendre un avis.

Si vous le souhaitez, le technicien pourra négocier la facture avec le garagiste.

Si les éléments recueillis semblent insuffisants nous pourrions, à votre demande et à vos frais, missionner un expert et/ou faire transférer le Véhicule dans un autre garage.

Le devis pourra être transmis par télécopie au technicien ou s'il est simple, dicté par téléphone.

### ■ Véhicule de remplacement en France

Si l'immobilisation du Véhicule Bénéficiaire doit dépasser **2 jours** ou si le temps prévu par le constructeur pour effectuer les réparations nécessaires est **supérieur à 4 heures** survenus en France métropolitaine, nous recherchons, mettons à votre disposition et prenons en charge un Véhicule de catégorie équivalente au Véhicule immobilisé **dans la limite de la catégorie D, kilométrage illimité.**

En cas de Panne : **7 jours maximum,**

En cas d'Accident, Tentative de Vol, Acte de vandalisme : **15 jours maximum,**

En cas de vol, Epave ou Incendie : **30 jours maximum.**

Cette garantie est accordée uniquement sous réserve que les conditions suivantes soient respectées :

- nous devons avoir organisé et pris en charge préalablement le remorquage si ce dernier est nécessaire,
- le Véhicule de remplacement doit être pris et restitué au même point de location par le Bénéficiaire,
- le conducteur remplit les conditions exigées par les loueurs (notamment en ce qui concerne l'âge, l'ancienneté du permis ou le dépôt de garantie).

Le prêt prend fin dès que la réparation est achevée.

Si le Véhicule est réparable mais que vous choisissez de ne pas le faire réparer suite à une Panne, un Accident, une Tentative de vol ou un Acte de vandalisme, la durée de mise à disposition du Véhicule de remplacement est ramenée à **7 jours consécutifs maximum.**

**Cette mise à disposition ne pourra être assurée que dans la limite des disponibilités locales.**

### ■ Envoi de pièces détachées à l'étranger

S'il est impossible de se les procurer sur place, les pièces détachées indispensables à la remise en état de marche du Véhicule accidenté ou en panne vous seront envoyées par le moyen de transport régulier le plus rapide.

Nous vous faisons, dans ce cas, l'avance du prix de ces pièces ; le Bénéficiaire s'engageant à les payer dès présentation de notre facture. Lorsque la commande enregistrée dépasse **763 euros TTC**, il peut être demandé au Bénéficiaire le paiement préalable de ces pièces.

Notre responsabilité ne saurait être recherchée en cas d'indisponibilité des pièces détachées en France métropolitaine.

Lorsque pour des raisons de rapidité de livraison, les pièces sont acheminées jusqu'à l'aéroport douanier le plus proche du lieu où se trouve le Bénéficiaire, nous prenons en charge les frais de transport, dans la limite du prix aller-retour de train 1<sup>re</sup> classe, pour aller les retirer. **Les droits de douane éventuels restent à la charge du Bénéficiaire.**

### ■ Séjour à l'hôtel

#### En cas de :

- panne,
- accident,
- tentative de vol,
- acte de vandalisme,
- incendie,
- vol.

Si le Véhicule n'est pas réparable dans la journée ou si la durée prévue des réparations est supérieure à 4 heures, selon le barème constructeur, nous organisons le séjour à l'hôtel des personnes Bénéficiaires pour attendre la réparation, et prenons en charge les frais réellement exposés de **60 euros TTC par nuit et par Bénéficiaire dans la limite en France de 2 nuits consécutives soit 120 euros TTC maximum.**

**Cette prestation ne se cumule pas avec la garantie « Retour au domicile ou poursuite du voyage ».**

### ■ Retour à domicile ou poursuite du voyage

#### En cas de :

- panne,
- accident,
- tentative de vol,
- acte de vandalisme,
- incendie.

Si l'immobilisation du Véhicule Bénéficiaire doit dépasser 2 jours en France (5 jours à l'étranger), ou si la durée prévue des réparations est supérieure à 8 heures, selon le barème constructeur, pour permettre aux personnes Bénéficiaires se déplaçant avec le Véhicule de rejoindre leur domicile, nous mettons à leur disposition et prenons en charge, soit des billets de train 1<sup>re</sup> classe, soit des billets d'avion classe économique.

Dans les mêmes circonstances mais si les personnes souhaitent poursuivre leur voyage, nous mettons à leur disposition et prenons en charge, dans la limite des frais que nous aurions engagés pour les ramener à domicile, soit des billets de train 1<sup>re</sup> classe, soit des billets d'avion classe économique.

En cas de vol du Véhicule et si celui-ci n'est pas retrouvé à la date prévue du retour, nous organisons et prenons en charge soit des billets de train 1<sup>re</sup> classe, soit des billets d'avion classe économique.

**Cette prestation ne se cumule pas avec la garantie « Séjour à l'hôtel ».**

### ■ Retour du Véhicule réparé

#### En cas de :

- panne,
- accident,
- tentative de vol,
- acte de vandalisme,
- incendie.

Si l'immobilisation du Véhicule Bénéficiaire doit dépasser 2 jours ou si la durée prévue des réparations est supérieure à 8 heures, selon le barème constructeur, et si le Bénéficiaire a été ramené à son domicile, nous fournissons au conducteur que le Bénéficiaire aura désigné, un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique pour se rendre de son domicile jusqu'au lieu où le véhicule aura été réparé, ou nous enverrons un chauffeur pour ramener son véhicule jusqu'à son domicile ou jusqu'à un garage qui en soit proche.

**Pour bénéficier de cette prestation, il faut qu'au préalable nous ayons mis en place : « Retour au domicile ou poursuite du voyage ».**

### ■ Rapatriement du Véhicule

#### En cas de :

- panne,
- accident,
- tentative de vol,
- acte de vandalisme,
- incendie.

Si l'immobilisation du Véhicule Bénéficiaire doit dépasser 5 jours ou si la durée prévue des réparations est supérieure à 8 heures, selon le barème constructeur, nous organisons et prenons en charge son rapatriement jusqu'au garage désigné par le bénéficiaire à proximité de son domicile ou à défaut de désignation jusqu'à un garage qui en est proche. Le coût du rapatriement est inférieur à la valeur vénale du Véhicule.

**Cette prestation ne se cumule pas avec la garantie « Abandon du Véhicule ».**

### ■ Véhicule retrouvé à la suite d'un vol

En France métropolitaine, comme à l'étranger, nous organisons et prenons en charge le remorquage ou le transport du Véhicule retrouvé, afin de le mettre dans le garage le plus proche :

- nous mettons à votre disposition ou à celle de la personne que vous avez désignée un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou un billet d'avion classe économique pour vous rendre de votre domicile jusqu'au lieu de garage de votre Véhicule et le ramener à votre domicile.
- si personne ne peut effectuer le retour, nous envoyons un chauffeur pour le ramener à votre domicile.

A l'étranger :

Si l'immobilisation du Véhicule retrouvé doit dépasser 5 jours et si le temps prévu par le constructeur pour effectuer les réparations nécessaires est supérieur à 8 heures, nous organisons et prenons en charge :

- soit le rapatriement du Véhicule jusqu'au garage que vous aurez désigné en France métropolitaine,
- soit, si vous nous ne désignez pas de garage, le rapatriement du Véhicule jusqu'au garage le plus proche de votre domicile,
- soit le retour dans les mêmes conditions que ci-dessus.

**Ces dispositions s'appliquent pendant un délai de 6 mois, à compter de la date effective du vol du Véhicule, à condition que le Bénéficiaire soit toujours propriétaire du Véhicule au moment de la demande d'assistance.**

### ■ Abandon du Véhicule à l'étranger

Si le Véhicule est déclaré épave ou si le coût des réparations est supérieur à sa valeur vénale, nous prenons en charge les frais d'abandon du Véhicule, y compris les frais de sortie du pays lorsque l'épave ne peut y rester.

**Cette prestation ne se cumule pas avec la garantie « Rapatriement du Véhicule ».**

### ■ Gardiennage du Véhicule à l'étranger

En attente de rapatriement ou d'abandon du Véhicule, nous prenons en charge les frais de gardiennage **dans la limite de 30 jours**, à compter de la réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon du Véhicule.

## **L'assistance à la caravane ou à la remorque**

**L'assistance est acquise à la caravane ou à la remorque de moins de 750 kg.**

La caravane ou la remorque de moins de 750 kg, toujours assurée en Responsabilité civile avec le contrat automobile, bénéficie des assistances suivantes :

### ■ **Dépannage / Remorquage en France métropolitaine et à l'étranger**

(dans les mêmes conditions que pour le véhicule tracteur).

### ■ **Envoi de pièces détachées à l'étranger**

(dans les mêmes conditions que pour le véhicule tracteur).

### ■ **Retour après réparation en France métropolitaine**

Si l'immobilisation doit dépasser 2 jours ou si le temps prévu pour effectuer les réparations nécessaires est supérieur à 8 heures, nous participons aux frais de déplacement engagés par le bénéficiaire pour aller rechercher sa caravane ou sa remorque avec son véhicule, dans la limite du prix d'un billet de train 1re classe ou d'avion classe économique, du domicile du bénéficiaire jusqu'au lieu des réparations.

### ■ **Rapatriement avant ou après réparation sur place, à l'étranger**

Si l'immobilisation, de la caravane ou de la remorque, doit dépasser 5 jours ou si le temps prévu pour effectuer les réparations nécessaires est supérieur à 8 heures, nous organisons et prenons en charge, soit son rapatriement jusqu'au garage désigné par le bénéficiaire à proximité de son domicile ou à défaut de désignation jusqu'à un garage qui en soit proche, soit son retour après réparations dans les mêmes conditions qu'au paragraphe ci-dessus.

### ■ **Remorquage ou retour en cas d'indisponibilité du véhicule tracteur**

En France métropolitaine, comme à l'étranger, en cas de panne ou d'accident rendant le véhicule tracteur inutilisable, ou de vol du véhicule tracteur, nous prenons en charge le remorquage de la caravane ou de la remorque jusqu'au lieu de stationnement autorisé, ou réservé à cet effet, le plus proche en attendant que le véhicule tracteur soit réparé ou retrouvé. Les frais de parking de la caravane ou de la remorque restent à la charge du bénéficiaire.

Si le véhicule tracteur est irréparable ou n'a pas été retrouvé dans les 48 heures après la déclaration de vol aux autorités compétentes, nous organisons et prenons en charge le retour de la caravane ou de la remorque de ce lieu jusqu'à votre domicile en France métropolitaine ou à défaut jusqu'à un garage qui en soit proche.

Lorsque nous assistons et ramenons le véhicule tracteur, nous assurons également le retour de la caravane ou de la remorque dans les mêmes conditions.

### ■ **Mise en sécurité de la Remorque ou de la Caravane**

Sur le lieu de stationnement autorisé le plus proche du lieu de l'événement, lorsque le Véhicule tractant est immobilisé.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes conditions et limites.

### ■ **Logement des passagers d'une caravane devenue inhabitable**

Si la caravane est devenue inhabitable suite à un accident, ou est immobilisée en atelier pour réparations devant dépasser 4 heures selon le barème constructeur, nous organisons le séjour à l'hôtel des bénéficiaires et prenons en charge les frais réellement exposés **jusqu'à un maximum de 60 euros TTC par nuit et par bénéficiaire. Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser 120 euros TTC en France métropolitaine et 240 euros TTC à l'étranger, par bénéficiaire.**

# LES PLUS PRÉVENTION

**Le Bénéficiaire des Plus Prévention est le conducteur principal âgé de moins de 25 ans à la date d'effet du contrat initial.**

## ■ Coaching de conduite personnalisé

Lorsque la garantie est acquise, nous proposons au conducteur principal titulaire d'un permis de conduire en cours de validité, un coaching de conduite personnalisé **valable 1 fois**.

Le programme se décompose en deux parties :

- Deux Quizz interactifs sur un site internet,
- Une séance de coaching en situation de conduite.

## Inscription au coaching de conduite personnalisé

L'inscription au programme est accessible sur simple demande téléphonique au 01 40 25 50 01 du lundi au dimanche de 8h à 19h hors jours fériés. Le Bénéficiaire est informé des conditions de déroulement du stage :

- Contenu précis,
- Durée,
- Conditions d'annulation.

Le Bénéficiaire recevra un email avec ses accès à la plateforme sur laquelle il réalisera deux Quizz pour évaluer son profil de conducteur et choisira ensuite sur la plate-forme l'auto-école la plus proche de son domicile pour réaliser le coaching de conduite.

L'auto-école prend contact avec le Bénéficiaire dans un délai de 6 jours ouvrables pour organiser la séance de coaching.

Le Bénéficiaire se rend à l'auto-école ou dans un lieu convenu pour réaliser la prestation avec son propre véhicule.

La prestation se déroule de la manière suivante :

- accueil du Bénéficiaire,
- audit de conduite permettant l'observation du comportement du Bénéficiaire,
- débriefing de l'audit pour relever les points d'amélioration,
- coaching en situation pour réaliser certains exercices pratiques,
- débriefing du coaching pour établir les principales recommandations.

## Conditions d'annulation

Le coaching de conduite peut être annulé et reporté à la demande du Bénéficiaire, jusqu'à 7 jours calendaires avant la date planifiée avec le centre de coaching, sans aucune justification particulière.

Si la demande d'annulation du Bénéficiaire survient moins de 7 jours avant la date prévue du coaching, le Bénéficiaire perd son droit au service sauf s'il présente un justificatif établissant la survenance de l'un des événements suivants :

- décès d'un ascendant ou d'un descendant au 1<sup>er</sup> et/ou 2<sup>e</sup> degré,
- hospitalisation du Bénéficiaire,
- cas de force majeure tel que la guerre civile ou étrangère, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

**À la suite de deux annulations de stage, nous nous réservons le droit de refuser l'organisation d'un nouveau stage.**

## ■ Service de taxi : retour au domicile

Lorsque la garantie est acquise, nous mettons, à la demande du Bénéficiaire, un taxi à sa disposition pour le ramener à son domicile s'il estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité. Nous prenons en charge la course dans la limite de **50 euros TTC. Cette prestation est acquise 2 fois par an.**

**Les prestations sont acquises durant les douze mois qui suivent la date d'effet du contrat initial.**

# LES EXCLUSIONS

## 1.1 Exclusions Générales

Outre les exclusions prévues à la Convention, ainsi que celles figurant éventuellement dans les définitions contractuelles, sont toujours exclus :

- les frais engagés sans l'accord préalable de Mondial Assistance ;
- le suicide ou la tentative de suicide du Bénéficiaire ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
  - de l'exposition à des agents radioactifs,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;
- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;
- les conséquences de :
  - la guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des grèves, des prises d'otage, de la manipulation d'armes ;
  - la consommation d'alcool par un Bénéficiaire et/ou l'absorption par un Bénéficiaire de médicaments, drogues et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
  - la participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- les événements survenus lors de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

## 1.2 Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules

Outre les Exclusions Générales figurant au 4.1, sont exclus :

- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables\* ;
- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure ;
- 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 après la première intervention de Mondial Assistance ;
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier ;
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule ;
- les déclenchements intempestifs d'alarme ;
- les chargements du Véhicule et des attelages.

## 1.3 Exclusions spécifiques à l'assistance aux personnes

Outre les Exclusions Générales figurant au 4.1, sont exclus :

les conséquences :

- de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
  - de maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées / avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
  - des affections de longue durée, de maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,
  - des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance ;
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) ;
- les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par le Bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;
- les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance ;
- l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article « Rapatriement ou transport sanitaire » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage ;
- la participation du Bénéficiaire à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le kite-surf, le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.

\*On entend par « carrossable », praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voiries nationales, départementales, et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1, et L151-1 du Code de la voirie routière.



# LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES

## Généralités

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

Mondial Assistance se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tous actes, pièces, factures, etc. de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente garantie.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir les justificatifs appropriés, soit concurremment à la demande écrite, **soit dans les 5 jours suivant l'appel**, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Mondial Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations temps qui résulteraient du non-respect par vous des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au Bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

## Remboursement des frais

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs, dans la limite de ceux que nous aurions engagés pour organiser le service. Lorsque nous devons organiser le retour prématuré du Bénéficiaire en France métropolitaine, nous pourrions lui demander d'utiliser son titre de voyage.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans cette convention d'assistance ne peut donner lieu au remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue préalablement, sauf en cas de dépannage sur autoroute.

Lorsque Mondial Assistance a assuré à ses frais le retour du bénéficiaire, il est demandé au Bénéficiaire d'effectuer les démarches nécessaires au remboursement de ses titres de transport non utilisés et de reverser le montant perçu à Mondial Assistance sous un délai maximum de trois mois suivant la date du retour.

Lorsque Mondial Assistance a accepté le changement d'une destination fixée contractuellement, sa participation financière ne pourra être supérieure au montant qui aurait été engagé si la destination initiale avait été conservée.

En cas de prise en charge de séjour à l'hôtel, Mondial Assistance ne participe qu'aux frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués dans cette Convention d'Assistance, et **à l'exclusion de tous les autres frais.**

## Les modalités de gestion

Les modalités de gestion de cette convention d'assistance sont décrites au chapitre « La vie de votre contrat » des Conditions Générales automobile régissant l'assurance de votre Véhicule.

Il est convenu que Fragonard Assurances est subrogé dans les droits et actions contre tout tiers responsable pour récupérer les frais engagés par elle en exécution de la présente Convention.

## Responsabilité

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

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

**Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>**

Mondial Assistance s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

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

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

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

## Modalités d'examen des réclamations

---

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante : [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr) (ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 - 93488 Saint Ouen Cedex)

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assureur le tiendrait informé.

Si le Bénéficiaire n'est toujours pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance

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

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

La demande du Bénéficiaire auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'1 (un) an à compter de sa réclamation écrite auprès de Fragonard Assurances.

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Le Bénéficiaire a toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de son contrat d'assurance en ligne, le Bénéficiaire a la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plate-forme de Règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. ».

## Protection des données à caractère personnel

---

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

Fragonard Assurances est responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne. Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données, l'Assuré peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr).

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

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente a été remise au Bénéficiaire lors de la souscription du contrat. Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

## Autorité de Contrôle

---

L'autorité chargée du contrôle des entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention est :

L'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR)

4 place de Budapest

CS 92459

75436 Paris Cedex 09

[www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

## Loi applicable - Langue utilisée

---

La Convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la présente convention est le français.



# DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

La **sécurité de vos données personnelles nous importe**. **Fragonard Assurances** est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

## 1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **Fragonard Assurances** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicable en matière de protection des données.

## 2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et

- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

**En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

## 3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Devis et souscription du contrat d'assurance	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'événement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
Pour satisfaire à toutes les obligations légales (Par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
Pour la gestion du recouvrement de créances (par exemple, pour demander le paiement de la prime, pour réclamer des créances à des tiers, pour répartir le montant de l'indemnisation entre les différentes compagnies d'assurances couvrant le même risque).	Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial **Sogessur**.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

#### 4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents)

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, co-entreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux

obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

#### 5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

#### 6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;

- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ;
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

### **7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

### **8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?**

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires.

Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre : cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels : dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations : cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat : cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

### **9. Comment nous contacter ?**

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS  
Département Protection des Données Personnelles  
7 rue Dora Maar  
93400 Saint-Ouen

E-mail : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr)

### **10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?**

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

Pour toute information ou modification concernant votre contrat ou votre situation personnelle,

**Appeler le Service Contrat au 01 70 96 57 40**

Pour déclarer un sinistre ou obtenir toute information relative à votre dossier sinistre,

**Appeler le Service Sinistre au 01 41 03 31 08**

Pour vous assister en cas d'urgence, 24h/24 et 7j/7,

## **Mondial Assistance**

**Depuis la France : 01 40 25 19 95<sup>1</sup> (Appel non surtaxé)**

**Depuis l'étranger : 00 33 1 40 25 19 95 (PCV accepté)**

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

### **Si vous devez écrire :**

Mondial Assistance - Sogessur  
2 rue Fragonard - 75807 Paris Cedex 17

\*Coût d'un appel local.

Tarif depuis une ligne fixe, en France métropolitaine.

Depuis un autre opérateur en France ou à l'étranger, tarification selon l'opérateur.

Tarif en vigueur au 01/07/2022.

Société Générale Assurances est la marque commerciale de Sogessur

Produit d'assurance dommages de SOGESSUR

SA au capital de 33 825 000 euros - 379 846 637 RCS Nanterre

Siège social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense Cedex

Adresse de correspondance : SOGESSUR - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9

Les prestations d'assistance sont assurées par FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 euros - 479 065 351 RCS Paris

Siège social : 2 rue Fragonard - 75017 Paris

Prestations mises en œuvre par AWP FRANCE SAS

sous le nom commercial MONDIAL ASSISTANCE

SAS au capital de 7 584 076,86 euros - 490 381 753 RCS Bobigny

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

Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669

Entreprises régies par le Code des assurances

et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution,

4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

[www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

