CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT ASSIST M OC CG B2B ASSISTM 01092020

PREAMBULE

Le Contrat Assist M est un contrat d'assurance collective souscrit par le Professionnel de l'Automobile auprès d'OPTEVEN Assurances au bénéfice de ses clients, propriétaire et/ou utilisateurs du Véhicules répondant aux conditions d'éligibilité précisées ci-dessous.

Le Contrat Assist M comprend les prestations suivantes :

- Une assurance collective d'assistance routière.
- Une assurance collective optionnelle panne mécanique.

Le Contrat est distribué par OPTEVEN Courtage.

Les présentes Conditions Générales déterminent les prestations qui seront prises en charge au titre du Contrat, ainsi que leurs modalités d'exécution. Elles s'accompagnent de Conditions Particulières et du Certificat de Garantie.

Seules les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières, et les informations portées sur le Certificat de Garantie seront applicables en cas de litige entre les parties.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Tous les mots suivants, commençant par une majuscule, qu'ils soient au pluriel ou au singulier, ont les définitions suivantes :

Assistance : opérations d'organisation et prise en charge des prestations d'assistance routière mises en œuvre selon les prestations précisées à l'article 6 des présentes Conditions Générales sur le véhicule désigné sur le Certificat de Garantie.

Assisteur / Assureur : OPTEVEN Assurances, Société Anonyme au capital de 5 335 715 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 379 954 886, dont le siège social est sis 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne. OPTEVEN Assurances est une société d'assurance régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. OPTEVEN Assurances assure et gère les prestations de l'Option Garantie Panne, d'Assistance et de la Garantie Pneus.

Assuré : personne désignée sur le Certificat de Garantie qui en est signataire et qui réside en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco.

Il est le propriétaire et/ou l'utilisateur du Véhicule. Par utilisateur, on entend la personne ayant l'usage et la conduite du Véhicule, avec l'assentiment du propriétaire, au moment de la découverte de la Panne ou de la remise du Véhicule au garage réparateur. Il ne peut pas être un professionnel de l'automobile (garagiste, vendeur de véhicules).

Bénéficiaire: personne qui bénéficie des prestations d'Assistance. Il s'agit du propriétaire du Véhicule, ou tout conducteur autorisé par ce dernier, ainsi que les passagers transportés à titre gratuit. Le nombre de personnes bénéficiant de cette prestation est limité au nombre de passagers autorisés par le certificat d'immatriculation (ou carte grise) du Véhicule. Les auto-stoppeurs transportés ne bénéficient pas des prestations d'Assistance.

Certificat de Garantie : proposition signée par l'Assuré et décrivant notamment le Véhicule, son âge et son kilométrage ainsi que la durée et l'option du Contrat choisies.

Contrat : contrat d'assurance Assist M, comprenant des prestations d'Assistance et de la Garantie Panne.

Garantie Constructeur : garantie de nature contractuelle dont le contenu et les conditions sont fixés par le constructeur du Véhicule, ayant pour objet la prise en charge des frais de réparation du Véhicule en cas de Pannes ou dysfonctionnement d'origine interne survenus avant ou après l'achat dudit Véhicule.

Gestionnaire: OPTEVEN Services, Société par Actions Simplifiée, au capital de 365 878 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 379 954 886, dont le siège social est sis 10 rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne, OPTEVEN Services gère les prestations Premium+ suivantes: Prise de Rendez-vous Atelier, SOS Permis, Montage et Equilibrage Pneus, Aide à la Rédaction du Constat Amiable.

Panne: défaillance fortuite d'une pièce ou d'un organe mécanique, électrique et/ou électronique du Véhicule de nature imprévisible et imputable à une cause interne autre que l'Usure Normale. Pour la prestation d'Assistance, la Panne a pour effet d'immobiliser le Véhicule et de le rendre inapte à circuler dans les conditions prévues par le Code de la route.

Perte Totale : disparition ou destruction complète du Véhicule :

- Le Véhicule est considéré comme disparu s'il n'a pas été retrouvé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la déclaration de vol auprès des autorités de police.
- Il y a destruction complète du Véhicule lorsqu'à la suite d'une collision avec un autre véhicule, d'un choc avec un corps solide, fixe ou mobile, d'un incendie, d'une panne, d'une explosion ou d'un versement, le montant des réparations toutes taxes comprises (TTC) du Véhicule est supérieur au montant de la valeur TTC du Véhicule, cette valeur étant déterminée à dire d'expert.

Pièces Couvertes: pièces du Véhicule garanties par l'option Garantie Panne et définies dans les Conditions Particulières du Contrat.

Préconisations du Constructeur Automobile : instructions édictées par le constructeur automobile pour un véhicule circulant en France métropolitaine et figurant dans le carnet d'entretien et/ou la notice d'utilisation du Véhicule, L'Assuré déclare avoir été informé des Préconisations du Constructeur Automobile.

Professionnel de l'Automobile : personne morale ou physique immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés, agissant en qualité soit de :

- revendeur de véhicules en dépôt vente et/ou mandataire automobile (code APE 45.11Z) ;
- négociant en véhicules qui a vendu directement le Véhicule à l'Assuré ;
- atelier réalisant des opérations d'entretien ou de réparation sur le Véhicule.

Usure Normale : phénomène constaté par le rapprochement entre, d'une part, l'état constaté des pièces endommagées, leur kilométrage et leur temps d'usage, et d'autre part, le potentiel moyen de fonctionnement qui leur est usuellement prêté.

Valeur de Remplacement du Véhicule Déterminée à Dire d'Expert (VRADE): prix de revient total d'un véhicule d'occasion de même type et dans un état semblable, apprécié juste avant la survenance de la Panne.

Véhicule : véhicule automobile désigné sur le Certificat de Garantie et répondant aux critères d'éligibilité définies à l'article 2 des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 2 - CONDITIONS D'ELIGIBILITE

Lorsque le Véhicule ne répond pas aux conditions d'éligibilité indiquées au présent article, le Contrat est nul et non avenu de plein droit.

2.1 Eligibilité du véhicule

Peut bénéficier du Contrat, le véhicule désigné au Certificat de Garantie et répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- véhicule terrestre à moteur à quatre (4) roues, d'occasion, alimenté uniquement en essence ou gasoil, électrique ou hybride, ou GPL de première monte;
- véhicule d'un poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur à 3,5 tonnes;
- véhicule immatriculé en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco et dont le propriétaire réside en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco;
- véhicule homologué qui satisfait à tout moment aux législations en vigueur,
- véhicule âgé de moins de quinze (15) ans, depuis la date de première mise en circulation au jour de l'adhésion au Contrat;
- véhicule d'une valeur neuve inférieure à 100 000 € TTC options incluses.

2.2 Véhicules non éligibles

Sont formellement exclus du Contrat :

- Les véhicules ne répondant pas aux conditions d'éligibilité énumérées à l'article 2.1;
- Les véhicules appartenant à des professionnels de l'automobile;
- les quads ;
- les corbillards (Code APE 9603Z);
- les véhicules spéciaux et / ou utilisés par la Police, Gendarmerie, l'Armée, les Pompiers;
- les véhicules destinés à de la location courte durée (Codes APE 7711A, 7711B, 7712Z, 4941C);
- les véhicules réparés suite à une Perte Totale ou à la mise en place d'une procédure de V.E.I.;
- les véhicules à usage professionnel tel que : le transport sanitaire, VSL, ambulance (Code APE 8690A), taxis (Codes APE 4932Z, 4931Z, 4939A, 4939B), auto-école (Code APE 8553), transports onéreux de marchandises ou de personnes (Codes APE 4931Z, 4932Z, 4939A, 4939B, 4941A, 4941B, 4942Z, 4950Z, 5221Z, 5320Z, 9603Z), les transports de messagerie express (Code APE 5229A);
- Les véhicules à usage de livraison à domicile de produits fabriqués ou commercialisés par l'utilisateur du véhicule;
 - Les véhicules utilisés même sporadiquement pour tout type de compétition sportive, course, rallyes, en amateur ou en professionnel ou pour les entraînements;
 - Les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur automobile postérieurement à leur première mise en circulation ou encore dont les pièces d'origine n'ont pas été remplacées par des pièces d'origine ou des pièces de qualité équivalente ou par des pièces de rechange issues de l'économie circulaire;
 - Les véhicules dont le compteur kilométrique a été manipulé avant ou après la souscription du contrat;
 - Les véhicules diffusés à moins de 300 exemplaires par an sur le territoire national.

L'Assureur peut être amené à vérifier l'usage du Véhicule, à cette fin, l'Assuré s'engage à fournir, à première demande à l'Assureur, la copie des conditions particulières de son contrat d'assurance responsabilité civile automobile.

ARTICLE 3 - CESSIBILITE DU CONTRAT

3.1 Conditions de la cessibilité

Le Contrat est cessible pour la durée restant à courir, sous réserve que le nouvel acquéreur du Véhicule se conforme aux Conditions Générales et notamment aux articles 1 et 2, et que le Véhicule ait été entretenu depuis son acquisition selon les Préconisations du Constructeur Automobile.

Pour que la cession du Contrat soit effective, l'Assuré s'engage à communiquer au Gestionnaire les coordonnées de l'acquéreur dans les dix (10) jours de la vente du Véhicule (date de la vente telle que figurant sur le certificat de cession) et à faire connaître et accepter au nouveau propriétaire du Véhicule les termes du Contrat.

La transmission du Contrat est matérialisée par l'envoi, au Gestionnaire, du bon de cession dûment rempli disponible à la fin du carnet de garantie ainsi que d'un chèque de **54 € TTC** correspondant aux frais de dossier. A défaut, le contrat cesse de plein droit au jour de la vente du Véhicule.

3.2 Cas de non-cessibilité

Le Contrat n'est pas cessible dans les cas suivants et prend fin de plein droit avant son terme normal :

- cession du Véhicule à un professionnel de l'automobile ou à un nouveau propriétaire qui ne remplit pas les conditions d'éligibilité détaillées à l'article 2 des présentes Conditions Générales:
- vente dans le cadre d'une vente aux enchères ;
- vol ou destruction du Véhicule ;
- changement d'affectation du véhicule le rendant non éligible au Contrat;
- Véhicule déclaré en Perte Totale ou Véhicule Economiquement Irréparable (V.E.I.).

L'achat ou la reprise du Véhicule par un professionnel de l'automobile entraîne la cessation immédiate et de plein droit du Contrat, même lorsqu'il s'agit de contrats de vente successifs au cours desquels le Véhicule a été racheté par un professionnel de l'automobile et que le propriétaire final est un particulier ou un professionnel dont l'usage du véhicule répond aux critères définis à l'article 2 des Conditions Générales.

ARTICLE 4 - TERRITORIALITÉ

Les prestations liées l'Assistance et à l'option Garantie Panne s'appliquent aux Pannes, survenues :

- en France métropolitaine (Corse incluse),
- dans la Principauté de Monaco,
- dans les pays non suspendus ou non rayés de la carte verte, sous condition que le Véhicule ne soit pas resté plus de quatrevingt-dix (90) jours consécutifs à l'étranger.
 - La liste des pays de la carte verte est consultable sur le site : www.cobx.org.

Les prestations Premium+ sont applicables uniquement en France métropolitaine (Corse incluse) ou en Principauté de Monaco.

Dans tous les cas, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, état d'urgence déclaré par les autorités publiques, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, risque nucléaire ou tout cas de force majeure.

ARTICLE 5 - PERIODE DE GARANTIE

5.1 Prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet au jour indiqué sur le Certificat de Garantie.

En toute hypothèse, la prise d'effet du Contrat est conditionnée par l'envoi du Certificat de Garantie par voie postale (dans un délai de dix (10) jours ouvrables) ou numérique à l'Assureur.

Les prestations de l'option Garantie Panne prennent effet 30 jours après la date d'effet du Contrat indiquée sur le Certificat de Garantie. L'option Garantie Panne prend en charge uniquement les Pannes survenues pendant la période d'effet de l'option Garantie Panne, ce qui exclut la prise en charge des pannes

survenues avant la prise d'effet de l'option Garantie Panne ou après la fin du Contrat.

5.2 Durée du Contrat

La durée du Contrat est mentionnée sur le Certificat de Garantie, le Contrat prend fin de plein droit à minuit le jour de l'échéance indiquée sur le Certificat de Garantie.

5.3 Cessation du Contrat

5.3.1 Nullité ou perte de garantie

Toute fraude, falsification ou faux témoignage entraînent la nullité du Contrat selon les conditions de l'article L 113-8 du Code des assurances.

5.3.2 Le Contrat prend fin de plein droit à minuit le jour de l'échéance indiquée au Certificat de Garantie.

5.3.3 Cessation anticipée du Contrat

Le Contrat cesse de manière anticipée dans les cas mentionnés cidessous :

- En cas de Retrait total de l'agrément d'OPTEVEN Assurances, en application des dispositions de l'article L.326-12 du Code des assurances,
- En cas de vol, destruction ou de Perte Totale du Véhicule (épave, vol, incendie), ou de mise en œuvre d'une procédure VEI (Véhicule Economiquement Irréparable), quelle qu'en soit la cause.
- En cas de cession du Véhicule lorsque le nouveau propriétaire du Véhicule ne remplit pas les conditions d'éligibilité des présentes Conditions Générales.
- En cas d'annulation de la vente du Véhicule, quel qu'en soit le motif.

Dans ces hypothèses, la cessation du Contrat est effective à la date de la cession, de la restitution ou de la destruction ou de la perte du Véhicule sur présentation d'un justificatif de l'événement (rapport d'expertise, dépôt de plainte, facture de vente, certificat de cession etc.)

- En cas de réquisition du Véhicule dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur, conformément à l'article L.160-6 du Code des assurances,
- En cas d'absence totale d'entretien du Véhicule, de défaut grave et manifeste de l'entretien du véhicule ou de nonrespect des Préconisations du Constructeur Automobile,
- En cas de non cessibilité du Contrat, tel que prévu à l'article
 3.2 des présentes Conditions Générales.

5.3.4 Résiliation du Contrat selon les modalités prévues par le Code des assurances

Le Contrat peut être résilié en anticipation par OPTEVEN Assurances, selon les articles indiqués ci-dessous :

- Après un Sinistre, à l'initiative exclusive de l'Assureur, dans les formes et conditions de l'article R113-10 du Code des assurances,
- Suite à l'aggravation du risque, dans les conditions de l'article L113-4 du Code des assurances,
- Suite à une erreur lors de la déclaration de risques constatée avant sinistre, selon les dispositions de l'article L113-9 du Code des assurances, notamment en cas de non-respect des conditions d'éligibilité du contrat ou en cas d'omission ou inexactitude,
- A l'initiative de l'Assuré, à chaque échéance annuelle, en respectant un préavis de 2 mois, selon les dispositions de l'article L113-12 du Code des assurances.

ARTICLE 6 - ASSISTANCE ROUTIERE

INFORMATION SUR LES DANGERS À CONDUIRE UN VÉHICULE NON RÉPARÉ

L'Assuré est informé que l'utilisation de son Véhicule sans réparation est une situation dangereuse et que l'Assisteur ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de dommages subis par le Bénéficiaire et/ou un tiers en cas d'utilisation dudit Véhicule.

Les immobilisations ayant pour origine les pannes de carburant, les accidents de la circulation, les actes de vandalisme ou de terrorisme, les effets de catastrophes naturelles et évènements climatiques sont exclues du champ d'application de l'Assistance.

DEMANDE D'ASSISTANCE

Pour permettre à l'Assisteur d'intervenir dans les meilleures conditions, il est nécessaire :

- d'appeler sans attendre l'Assisteur par téléphone au **04 26 73 79 56** depuis la France ou +33 4 26 73 79 56
- d'obtenir **l'accord préalable** de l'Assisteur avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- de se conformer aux solutions préconisées par l'Assisteur,
- de fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé,
- de fournir tous les éléments relatifs au présent Contrat.

Toute dépense engagée sans l'accord préalable de l'Assisteur ne donnera lieu à aucun remboursement, indemnité ou prise en charge a posteriori.

Aucune franchise kilométrique ne s'applique dans le cadre des prestations d'assistance.

L'Assisteur organise et prend en charge des prestations précisées ci-après selon la couverture choisie dans le Certificat de Garantie :

- Basic,
- Classique,
- Medium,
- Premium.

6.1 Couverture BASIC

6.1.1 Remorquage du Véhicule

L'Assisteur organise et prend en charge en cas de Panne, le remorquage du Véhicule depuis le lieu de la Panne jusque chez le Professionnel de l'Automobile s'il se trouve à **moins de 50 km** du lieu de l'immobilisation, à défaut, dans l'atelier de réparation le plus proche. La prise en charge est **limitée à 140 € TTC par dossier**, le surplus restant à la charge de l'Assuré.

Les frais de grutage ne sont pas pris en charge.

Les prestations de remorquage ne seront effectuées que si le Véhicule est immobilisé sur une voie publique ou sur une voie privée aux conditions cumulatives suivantes :

- La voie privée est carrossable,
- L'accès à cette voie privée est légalement possible.

6.1.2 Dépannage sur Place du Véhicule

Lorsque la nature de la Panne le permet, une réparation sur le lieu d'immobilisation du Véhicule peut être réalisée par le dépanneur dans la limite d'une demi-heure de main-d'œuvre et de 300 € TTC. Le surplus reste à la charge de l'Assuré.

6.1.3 Responsabilité de l'Assisteur

L'Assisteur est exonéré de toute responsabilité qui pourrait être la conséquence d'une réparation inadéquate du Véhicule de la part du personnel déplacé sur le lieu de l'immobilisation du Véhicule.

Si la Panne survient sur autoroute ou sur une voie rapide où les conditions d'intervention et de dépannage sont réglementées par le Ministère de l'Equipement (circulaire N° 97-09 du 14/01/97), le Bénéficiaire doit contacter le service gestionnaire de voirie à partir d'un poste d'appel d'urgence (borne orange) prévu à cet effet ou le 112 sur un téléphone public. Il doit alors faire l'avance des frais correspondant à ce remorquage. Dès que le Véhicule sort de la voie réglementée, le Bénéficiaire peut contacter l'Assisteur pour solliciter le remorquage vers le garage réparateur le plus proche, et le remboursement des frais engagés sur présentation de la facture acquittée. Les frais de péage restent à la charge de l'Assuré.

L'Assisteur ne peut agir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et n'est pas tenu d'intervenir en cas d'infraction du Bénéficiaire aux législations en vigueur.

L'Assisteur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours et/ou d'urgences.

L'Assisteur décline toute responsabilité pour :

 les dommages pécuniaires consécutifs à un retard ou un renseignement erroné, et les dommages dus à une prestation

- de service proposée dans le cadre du Dépannage -Remorquage qui s'avérait inadéquate ;
- les dommages directs et/ou indirects résultant de l'impossibilité de joindre le prestataire de Dépannage -Remorquage;
- L'inexécution de la prestation Dépannage Remorquage commandée.

6.2 Couverture CLASSIQUE

Lorsque la couverture Classique a été souscrite, l'Assuré bénéficie des prestations listées ci-après :

6.2.1 Remorquage du Véhicule

L'Assisteur organise et prend en charge en cas de Panne, le remorquage du Véhicule depuis le lieu de la Panne jusque chez le Professionnel de l'Automobile s'il se trouve à moins de 50 km du lieu de l'immobilisation et à défaut, dans l'atelier de réparation le plus proche. La prise en charge est limitée à 140 € TTC par dossier, le surplus restant à la charge de l'Assuré.

Les frais de grutage ne sont pas pris en charge.

Les prestations de remorquage ne seront effectuées que si le Véhicule est immobilisé sur une voie publique ou sur une voie privée aux conditions cumulatives suivantes :

- La voie privée est carrossable,
- L'accès à cette voie privée est légalement possible.

6.2.2 Dépannage sur Place du Véhicule

Lorsque la nature de la Panne le permet, une réparation sur le lieu d'immobilisation du Véhicule peut être réalisée par le dépanneur dans la limite d'une demi-heure de main-d'œuvre et de 300 € TTC. Le surplus reste à la charge de l'Assuré.

6.2.3 Responsabilité de l'Assisteur

L'Assisteur est exonéré de toute responsabilité qui pourrait être la conséquence d'une réparation inadéquate du Véhicule de la part du personnel déplacé sur le lieu de l'immobilisation du Véhicule.

Si la Panne survient sur autoroute ou sur une voie rapide où les conditions d'intervention et de dépannage sont réglementées par le Ministère de l'Equipement (circulaire N° 97-09 du 14/01/97), le Bénéficiaire doit contacter le service gestionnaire de voirie à partir d'un poste d'appel d'urgence (borne orange) prévu à cet effet ou le 112 sur un téléphone public. Il doit alors faire l'avance des frais correspondant à ce remorquage. Dès que le Véhicule sort de la voie réglementée, le Bénéficiaire peut contacter l'Assisteur pour solliciter le remorquage vers le garage réparateur le plus proche, et le remboursement des frais engagés sur présentation de la facture acquittée. Les frais de péage restent à la charge de l'Assuré.

L'Assisteur ne peut agir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et n'est pas tenu d'intervenir en cas d'infraction du Bénéficiaire aux législations en vigueur.

L'Assisteur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours et/ou d'urgences.

L'Assisteur décline toute responsabilité pour :

- les dommages pécuniaires consécutifs à un retard ou un renseignement erroné, et les dommages dus à une prestation de service proposée dans le cadre du Dépannage -Remorquage qui s'avérait inadéquate;
- les dommages directs et/ou indirects résultant de l'impossibilité de joindre le prestataire de Dépannage -Remorquage;
- l'inexécution de la prestation Dépannage Remorquage commandée.

6.2.4 Mise à disposition d'un véhicule de remplacement ou d'un véhicule de courtoisie

En cas de remorquage du Véhicule organisé par l'Assisteur suite à une Panne ou en cas d'immobilisation du Véhicule en atelier de plus d'une (1) heure pour Panne, l'Assisteur organise et prend en charge la mise à disposition :

- d'un véhicule de remplacement ;
- ou
- d'un véhicule de courtoisie selon les disponibilités du garage réparateur.

Ces deux prestations ne sont pas cumulables.

La mise à disposition du véhicule de remplacement ou du véhicule de courtoise est liée à la durée d'immobilisation du Véhicule, déterminée par le réparateur pour les réparations. Elle est limitée à cinq (5) jours calendaires.

Les frais d'essence et de péage sont à la charge du conducteur ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur ou le garage réparateur.

6.2.4.1 Modalités sur le véhicule de remplacement

L'Assisteur prend en charge les frais relatifs à la mise à disposition du véhicule de remplacement, pendant une durée maximum de prêt précisée à l'article 6.2.4, dans la catégorie équivalente, **au maximum catégorie D** (selon la classification utilisée par les loueurs courte durée), en kilométrage illimité, dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire. Le véhicule de remplacement fourni n'est en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit ou équipements spéciaux...) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet...).

La location du véhicule comprend la prise en charge d'assurances complémentaires liées à la location du véhicule : « Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W.) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.). Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à la charge du conducteur.

Le retour du véhicule de remplacement se fera en local c'est-à-dire à l'agence de location où le véhicule a été loué. En cas de retour extérieur dans une autre agence, les frais consécutifs seront à la charge de l'Assuré.

6.2.4.2 Modalités pour le véhicule de courtoisie

L'Assisteur prend en charge les frais relatifs à la mise à disposition du véhicule de courtoisie pendant une durée maximum de prêt précisée à l'article 6.2.4, dans la limite de 40 € TTC / jour, le surplus restant à la charge de l'Assuré.

Aucun engagement sur la catégorie du véhicule de courtoisie n'est pris par l'Assisteur.

6.3 Couverture MEDIUM

Lorsque la couverture Medium a été souscrite, l'Assuré bénéficie des prestations listées ci-après.

6.3.1 Remorquage et Dépannage du Véhicule 6.3.1.1 Remorquage du Véhicule

L'Assisteur organise et prend en charge en cas de Panne ou de crevaison (hors RunFlat), immobilisant le Véhicule sur place, le remorquage du Véhicule depuis le lieu de la Panne jusque chez le Professionnel de l'Automobile s'il se trouve à moins de 100 km du lieu de l'immobilisation ou à défaut, dans l'atelier de réparation le plus proche. La prise en charge est limitée à 300 € TTC par dossier, le surplus restant à la charge de l'Assuré.

Les frais de grutage ne sont pas pris en charge.

Les prestations de remorquage ne seront effectuées que si le Véhicule est immobilisé sur une voie publique ou sur une voie privée aux conditions cumulatives suivantes :

- La voie privée est carrossable,
- L'accès à cette voie privée est légalement possible.

6.3.1.2 Dépannage sur Place du Véhicule

Lorsque la nature de la Panne ou de la crevaison le permet, une réparation sur le lieu d'immobilisation du Véhicule peut être réalisée par le dépanneur. Le plafond de prise en charge pour l'ensemble de cette prestation est limité à **une demi-heure de maind'œuvre et 300 € TTC.** Le surplus reste à la charge de l'Assuré.

6.3.1.3 Remorquage exceptionnel

En cas d'immobilisation du Véhicule suite à une perte de clés ou à une erreur de carburant, l'Assisteur organise et prend en charge le remorquage du Véhicule jusque chez le Professionnel de l'Automobile s'il se trouve à **moins de 100 km** du lieu de l'immobilisation ou à défaut, dans l'atelier de réparation le plus proche. La prise en charge est **limitée à 300 € TTC par dossier**, le surplus restant à la charge de l'Assuré.

Les frais de grutage ne sont pas pris en charge.

6.3.1.4 Responsabilité de l'Assisteur

L'Assisteur est exonéré de toute responsabilité qui pourrait être la conséquence d'une réparation inadéquate du Véhicule de la part du personnel déplacé sur le lieu de l'immobilisation du Véhicule.

Si la Panne survient sur autoroute ou sur une voie rapide où les conditions d'intervention et de dépannage sont réglementées par le Ministère de l'Équipement (circulaire N° 97-09 du 14/01/97), le Bénéficiaire doit contacter le service gestionnaire de voirie à partir d'un poste d'appel d'urgence (borne orange) prévu à cet effet ou le 112 sur un téléphone public. Il doit alors faire l'avance des frais correspondant à ce remorquage. Dès que le Véhicule sort de la voie réglementée, le Bénéficiaire peut contacter l'Assisteur pour solliciter le remorquage vers le garage réparateur le plus proche, et le remboursement des frais engagés sur présentation de la facture acquittée. Les frais de péage restent à la charge du Bénéficiaire.

L'Assisteur ne peut agir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et n'est pas tenu d'intervenir en cas d'infraction du Bénéficiaire aux législations en vigueur.

L'Assisteur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours et/ou d'urgences.

L'Assisteur décline toute responsabilité pour :

- les dommages pécuniaires consécutifs à un retard ou un renseignement erroné, et les dommages dus à une prestation de service proposée dans le cadre du Dépannage -Remorquage qui s'avérait inadéquate;
- les dommages directs et/ou indirects résultant de l'impossibilité de joindre le prestataire de Dépannage -Remorquage;
- l'inexécution de la prestation Dépannage Remorquage commandée.

6.3.2 Mise à disposition d'un véhicule de remplacement ou d'un véhicule de courtoisie

En cas de remorquage du Véhicule organisé par l'Assisteur suite à une Panne ou en cas d'immobilisation du Véhicule en atelier de plus d'une (1) heure pour Panne, l'Assisteur organise et prend en charge la mise à disposition :

d'un véhicule de remplacement;

ou

 d'un véhicule de courtoisie selon les disponibilités du garage réparateur.

Ces deux prestations ne sont pas cumulables.

La mise à disposition du véhicule de remplacement ou du véhicule de courtoise est liée à la durée d'immobilisation du Véhicule, déterminée par le réparateur pour les réparations. Elle est limitée à dix (10) jours calendaires.

Les frais d'essence et de péage sont à la charge du conducteur ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur ou le garage réparateur.

6.3.2.1 Modalités sur le véhicule de remplacement

L'Assisteur prend en charge les frais relatifs à la mise à disposition du véhicule de remplacement, pendant une durée maximum de prêt précisée à l'article 6.3.2, dans la catégorie équivalente, au maximum catégorie D (selon la classification utilisée par les loueurs courte durée), en kilométrage illimité, dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la durée de détention du permis de conduire. Le véhicule de remplacement fourni n'est en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit ou équipements spéciaux...) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet...).

La location du véhicule comprend la prise en charge d'assurances complémentaires liées à la location du véhicule : « Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels

causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W.) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.). Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à la charge du conducteur.

Le retour du véhicule de remplacement se fera en local c'est-à-dire à l'agence de location où le véhicule a été loué. En cas de retour extérieur dans une autre agence, les frais consécutifs seront à la charge de l'Assuré.

6.3.2.2 Modalités pour le véhicule de courtoisie

L'Assisteur prend en charge les frais relatifs à la mise à disposition du véhicule de courtoisie pendant une durée maximum de prêt précisée à l'article 6.3.2, dans la limite de 40 € TTC / jour, le surplus restant à la charge de l'Assuré.

Aucun engagement sur la catégorie du véhicule de courtoisie n'est pris par l'Assisteur.

6.3.3 Poursuite de voyage OU hébergement en attente des réparations

L'Assisteur organise et prend en charge au choix du Bénéficiaire (prestations non cumulables) :

- l'acheminement du conducteur et des passagers jusqu'à la destination finale ou le retour au domicile dans la limite de 300 € TTC par Bénéficiaire,
- OU la mise à disposition d'une solution d'hébergement pour le conducteur et de ses passagers dans la limite de 50 € TTC par nuit et par personne et de 300 € TTC pour l'ensemble de la prestation.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Mise à disposition d'un véhicule de remplacement ou d'un véhicule de courtoisie ».

6.3.4 Récupération du Véhicule réparé

Sur demande de l'Assuré, l'Assisteur organise et prend en charge suite à la réparation de la Panne, soit :

 Une prestation de taxi: un trajet en taxi pour aller récupérer le Véhicule à l'adresse du garage réparateur, dans la limite de cinquante (50) km.

ou

• Une prestation de convoyage: la relivraison du Véhicule auprès de l'Assuré par un convoyeur professionnel ou un dépanneuse dans la limite de cinquante (50) km.

La prestation de convoyage ne peut être déployée en cas de :

- Reste à charge dû par l'Assuré au garage réparateur, sur le montant des réparations de la Panne.
- Frais annexes dus par l'Assuré au garage réparateur dans le cadre d'une prestation, d'une opération ou d'un achat non lié à l'exécution du Contrat.

Pour bénéficier de la prestation de convoyage, l'Assuré reconnait détenir la pleine et entière propriété du Véhicule, sans restriction ni réserve, ou être autorisé par le propriétaire à utiliser le Véhicule au titre d'un contrat de location ou de mise à disposition.

L'Assuré doit transmettre à l'Assisteur toutes les informations et documents nécessaires à la bonne exécution de la prestation de Convoyage.

L'Assuré informe l'Assisteur des particularités non apparentes du Véhicule et de toute donnée susceptible d'avoir une incidence sur la bonne exécution du convoyage.

Par ailleurs, le Véhicule doit permettre une utilisation en tout point conforme au Code de la route, avoir le niveau de carburant audessus de la réserve lors de son immobilisation chez le garage réparateur et être accompagné des documents obligatoires tels que le certificat d'immatriculation, vignette d'assurance, PV et vignette de contrôle technique et vignette Crit'air.

Lorsque le Véhicule ne remplit pas les conditions ci-dessus énoncées, le convoyeur refusera la prise en charge du Véhicule. Dans un tel cas, la prestation de convoyage sera réputée consommée. L'Assisteur s'assure que le convoyeur dispose d'une assurance responsabilité civile circulation, vol, tentative de vol, incendie, dommages tous accidents couvrant les éventuels sinistres survenus pendant le convoyage. Il est expressément convenu que les bris de glace et les conséquences des éléments naturels (verglas, grêle, ...) restent à la charge de l'Assuré.

L'assurance souscrite par le convoyeur ne couvre ni les marchandises ni les objets et accessoires présents dans le Véhicule. Tout Véhicule convoyé devra donc être vidé, par l'Assuré, de tout objet personnel et sera réputé vide au moment de la prise en charge par le convoyeur.

Modalités de prise en charge du Véhicule dans le cadre de la prestation de convoyage

L'Assuré doit formuler sa demande auprès de l'Assisteur par téléphone au 04 87 25 71 06. A compter de la confirmation de la prise en charge de la mission par l'Assisteur auprès de l'Assuré, le convoyeur interviendra dans un délai minimum de trois (3) jours ouvrés.

La réception du Véhicule par l'Assuré se fait du lundi au samedi de 8h30 à 18h00 sur un créneau de deux (2) heures.

Pour la mise en place de cette prestation, l'Assuré doit :

- Transmettre à l'Assisteur l'ensemble des éléments nécessaires à la réalisation de la prestation à l'adresse électronique qui lui sera communiquée
- 2. Communiquer à l'Assisteur trois (3) créneaux de deux (2) heures consécutives et le lieu choisi pour la réception de son Véhicule. L'Assisteur confirmera le créneau horaire à l'Assuré.
- 3. Être présent sur le créneau horaire qui a été confirmé par l'Assisteur au lieu défini pour la réception de son Véhicule.
- 4. Pouvoir justifier son identité au convoyeur au moment de la réception du Véhicule. Ainsi, l'Assuré devra être en possession d'un document d'identification. Si une autre personne réceptionne le Véhicule, elle devra pouvoir justifier son identité et être en possession :
 - D'une attestation précisant son nom, signée par l'Assuré et dans laquelle la personne est expressément mandatée par lui pour réceptionner le Véhicule,
 - o D'une copie d'un document officiel de l'Assuré.

En cas de doute sur l'identification de l'Assuré ou de la personne mandatée pour réceptionner le Véhicule, le convoyeur refusera de plein droit la restitution du Véhicule. Les éventuels frais en découlant seront à la charge exclusive de l'Assuré qui ne pourra revendiquer aucun préjudice lié à ce refus.

Etats des lieux

Un état des lieux du Véhicule de manière contradictoire est fait au début et à la fin du voyage effectué par le convoyeur. La validation de l'état des lieux emporte transfert de responsabilité du Véhicule. La signature de l'état des lieux de réception sans réserve vaut accord de l'Assuré ou de la personne mandatée par lui, sur l'état du Véhicule et a pour effet de clôturer la prestation de convoyage.

Responsabilité

Le convoyeur est responsable de tout dommage matériel direct causé au Véhicule et survenant pendant le temps de la réalisation de sa prestation, à l'exclusion de tous autres dommages, de quelque nature que ce soit, et notamment des pertes d'exploitation, pertes d'informations et préjudices causés aux tiers. La responsabilité du convoyeur ne pourra être établie qu'en cas de faute ou de négligence prouvée dans l'exécution de ses obligations.

En tout état de cause, la responsabilité de l'Assisteur ne pourra pas être mise en jeu suite à un accident de la circulation, un vol ou une dégradation du Véhicule survenue pendant le temps de la prise en charge du Véhicule par le convoyeur, qui reste seul responsable des dommages causés.

Frais exclus

Toutes les contraventions résultant d'un mauvais état du Véhicule ou du non-respect de la législation du Code de la route, sauf faute du convoyeur, seront à la charge exclusive de l'Assuré. En cas de contravention, l'Assuré doit se rapprocher de l'Assisteur dans les plus brefs délais, afin de désigner le convoyeur comme utilisateur du Véhicule au moment de l'infraction. Le convoyeur ne peut pas

être redevable des frais majorés en cas de retard dans l'établissement de la requête d'exonération de l'Assuré.

En cas retard de l'Assuré sur le lieu de livraison du Véhicule ou de refus de réceptionner le Véhicule, l'Assisteur refacturera à l'Assuré l'ensemble des frais qui lui seront facturés par le convoyeur ou le garage réparateur.

6.4 Couverture PREMIUM

Lorsque la couverture Premium est choisie, le Bénéficiaire bénéficie des prestations listées ci-après.

6.4.1 Remorquage et Dépannage du Véhicule 6.4.1.1 Remorquage du Véhicule

L'Assisteur organise et prend en charge en cas de Panne ou de crevaison (hors RunFlat), immobilisant le Véhicule sur place, le remorquage du Véhicule depuis le lieu de la Panne jusque chez le Professionnel de l'Automobile s'il se trouve à moins de 100 km du lieu de l'immobilisation et s'il dispose d'un atelier de réparation et à défaut, dans l'atelier de réparation le plus proche. La prise en charge est limitée à 300 € TTC par dossier, le surplus restant à la charge de l'Assuré.

Les frais de grutage ne sont pas pris en charge.

Les prestations de remorquage ne seront effectuées que si le Véhicule est immobilisé sur une voie publique ou sur une voie privée aux conditions cumulatives suivantes :

- La voie privée est carrossable,
- L'accès à cette voie privée est légalement possible.

6.4.1.2 Dépannage sur Place du Véhicule

Lorsque la nature de la Panne ou de la crevaison le permet, une réparation sur le lieu d'immobilisation du Véhicule peut être réalisée par un dépanneur, dans la limite d'une demi-heure de main-d'œuvre et de 300 € TTC. Le surplus reste à la charge de l'Assuré.

6.4.1.3 Remorquage exceptionnel

En cas d'immobilisation du Véhicule suite à un retrait de permis, une perte de clés ou à une erreur de carburant, l'Assisteur organise et prend en charge le remorquage du Véhicule jusque chez le Professionnel de l'Automobile s'il se trouve à moins de 100 km du lieu de l'immobilisation ou à défaut, dans l'atelier de réparation le plus proche. La prise en charge est limitée à 300 € TTC par dossier, le surplus restant à la charge de l'Assuré.

Les frais de grutage ne sont pas pris en charge.

6.4.1.4 Responsabilité de l'Assisteur

L'Assisteur est exonéré de toute responsabilité qui pourrait être la conséquence d'une réparation inadéquate du Véhicule de la part du personnel déplacé sur le lieu de l'immobilisation du Véhicule.

Si la Panne survient sur autoroute ou sur une voie rapide où les conditions d'intervention et de dépannage sont réglementées par le Ministère de l'Equipement (circulaire N° 97-09 du 14/01/97), le Bénéficiaire doit contacter le service gestionnaire de voirie à partir d'un poste d'appel d'urgence (borne orange) prévu à cet effet ou le 112 sur un téléphone public. Il doit alors faire l'avance des frais correspondant à ce remorquage. Dès que le Véhicule sort de la voie réglementée, le Bénéficiaire peut contacter l'Assisteur pour solliciter le remorquage vers le garage réparateur le plus proche, et le remboursement des frais engagés sur présentation de la facture acquittée. Les frais de péage restent à la charge de l'Assuré.

L'Assisteur ne peut agir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et n'est pas tenu d'intervenir en cas d'infraction du Bénéficiaire aux législations en vigueur.

L'Assisteur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours et/ou d'urgence.

L'Assisteur décline toute responsabilité pour :

- les dommages pécuniaires consécutifs à un retard ou un renseignement erroné, et les dommages dus à une prestation de service proposée dans le cadre du Dépannage -Remorquage qui s'avérait inadéquate;
- les dommages directs et/ou indirects résultant de l'impossibilité de joindre le prestataire de Dépannage -Remorquage;

 l'inexécution de la prestation Dépannage - Remorquage commandée.

6.4.2 Mise à disposition d'un véhicule de remplacement ou d'un véhicule de courtoisie

En cas de remorquage du Véhicule organisé par l'Assisteur suite à une Panne ou en cas d'immobilisation du Véhicule en atelier de plus d'une (1) heure pour Panne, l'Assisteur organise et prend en charge la mise à disposition :

d'un véhicule de remplacement ;

ou

 d'un véhicule de courtoisie selon les disponibilités du garage réparateur.

Ces deux prestations ne sont pas cumulables.

La mise à disposition du véhicule de remplacement ou du véhicule de courtoise est liée à la durée d'immobilisation du Véhicule, déterminée par le réparateur pour les réparations. Elle est limitée à dix (10) jours calendaires.

Les frais d'essence et de péage sont à la charge du conducteur ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur ou le garage réparateur.

6.4.2.1 Modalités sur le véhicule de remplacement

L'Assisteur prend en charge les frais relatifs à la mise à disposition du véhicule de remplacement, pendant une durée maximum de prêt précisée à l'article 6.4.2, dans la catégorie équivalente, **au maximum catégorie D** (selon la classification utilisée par les loueurs courte durée), en kilométrage illimité, dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire. Le véhicule de remplacement fourni n'est en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit ou équipements spéciaux...) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet...).

La location du véhicule comprend la prise en charge d'assurances complémentaires liées à la location du véhicule : « Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W.) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.). Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à la charge du conducteur.

Le retour du véhicule de remplacement se fera en local c'est-à-dire à l'agence de location où le véhicule a été loué. En cas de retour extérieur dans une autre agence, les frais consécutifs seront à la charge de l'Assuré.

6.4.2.2 Modalités pour le véhicule de courtoisie

L'Assisteur prend en charge les frais relatifs à la mise à disposition du véhicule de courtoisie pendant une durée maximum de prêt précisée à l'article 6.4.2, dans la limite de 40 € TTC / jour, le surplus restant à la charge de l'Assuré.

Aucun engagement sur la catégorie du véhicule de courtoisie n'est pris par l'Assisteur.

6.4.3 Poursuite de voyage OU hébergement en attente des réparations

L'Àssisteur organise et prend en charge au choix du Bénéficiaire (prestations non cumulables) :

- l'acheminement du conducteur et des passagers jusqu'à la destination finale ou le retour au domicile dans la limite de 300 € TTC par Bénéficiaire,
- OU la mise à disposition d'une solution d'hébergement pour le conducteur et de ses passagers dans la limite de 50 € TTC par nuit et par personne et de 300 € TTC pour l'ensemble de la prestation.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « mise à disposition d'un véhicule de remplacement ou d'un véhicule de courtoisie ».

6.4.4 Récupération du Véhicule réparé

Sur demande d'Assuré, l'Assisteur organise et prend en charge suite à la réparation de la Panne, soit :

 Une prestation de taxi : un trajet en taxi pour aller récupérer le Véhicule à l'adresse du garage réparateur, dans la limite de 50 km.

ou

 Une prestation de convoyage: la relivraison du Véhicule auprès de l'Assuré par un convoyeur professionnel ou une dépanneuse dans la limite de 50 km.

La prestation de convoyage ne peut être déployée en cas de :

- Reste à charge dû par l'Assuré au garage réparateur, sur le montant des réparations de la Panne.
- Frais annexes dus par l'Assuré au garage réparateur dans le cadre d'une prestation, d'une opération ou d'un achat non lié à l'exécution du Contrat.

Pour bénéficier de la prestation de convoyage, l'Assuré reconnait détenir la pleine et entière propriété du Véhicule, sans restriction ni réserve, ou être autorisé par le propriétaire à utiliser le Véhicule au titre d'un contrat de location ou de mise à disposition.

L'Assuré doit transmettre à l'Assisteur toutes les informations et documents nécessaires à la bonne exécution de la prestation de Convoyage.

L'Assuré informe l'Assisteur des particularités non apparentes du Véhicule et de toute donnée susceptible d'avoir une incidence sur la bonne exécution du convoyage.

Par ailleurs, le Véhicule doit permettre une utilisation en tout point conforme au Code de la route, avoir le niveau de carburant audessus de la réserve lors de son immobilisation chez le garage réparateur et être accompagné des documents obligatoires tels que le certificat d'immatriculation (carte grise), vignette d'assurance, PV et vignette de contrôle technique et vignette Crit'air.

Lorsque le Véhicule ne remplit pas les conditions ci-dessus énoncées, le convoyeur refusera la prise en charge du Véhicule. Dans un tel cas, la prestation de convoyage sera réputée consommée.

L'Assisteur s'assure que le convoyeur dispose d'une assurance responsabilité civile circulation, vol, tentative de vol, incendie, dommages tous accidents couvrant les éventuels sinistres survenus pendant le convoyage. Il est expressément convenu que les bris de glace et les conséquences des éléments naturels (verglas, grêle, ...) restent à la charge de l'Assuré.

L'assurance souscrite par le convoyeur ne couvre ni les marchandises ni les objets et accessoires présents dans le Véhicule. Tout Véhicule convoyé devra donc être vidé, par l'Assuré, de tout objet personnel et sera réputé vide au moment de la prise en charge par le convoyeur.

Modalités de prise en charge du Véhicule dans le cadre de la prestation de convoyage

L'Assuré doit formuler sa demande auprès de l'Assisteur par téléphone au 04 87 25 71 06. A compter de la confirmation de la prise en charge de la mission par l'Assisteur auprès de l'Assuré, le convoyeur interviendra dans un délai minimum de trois (3) jours ouvrés.

La réception du Véhicule par l'Assuré se fait du lundi au samedi de 8h30 à 18h00 sur un créneau de deux (2) heures.

Pour la mise en place de cette prestation, l'Assuré doit :

- 5. Transmettre à l'Assisteur l'ensemble des éléments nécessaires à la réalisation de la prestation à l'adresse électronique qui lui sera communiquée par l'Assisteur.
- 6. Communiquer à l'Assisteur trois (3) créneaux de deux (2) heures consécutives et le lieu choisi pour la réception de son Véhicule. L'Assisteur confirmera le créneau horaire à l'Assuré.
- 7. Être présent sur le créneau horaire qui a été confirmé par l'Assisteur au lieu défini pour la réception de son Véhicule.
- 8. Pouvoir justifier son identité au convoyeur au moment de la réception du Véhicule. Ainsi, l'Assuré devra être en possession d'un document d'identification. Si une autre personne réceptionne le Véhicule, elle devra pouvoir justifier son identité et être en possession :

- une attestation précisant son nom, signée par l'Assuré et dans laquelle la personne est expressément mandatée par l'Assuré pour réceptionner le Véhicule,
- o une copie d'un document officiel de l'Assuré.

En cas de doute sur l'identification de l'Assuré ou de la personne mandatée pour réceptionner le Véhicule, le convoyeur refusera de plein droit la restitution du Véhicule. Les éventuels frais en découlant seront à la charge exclusive de l'Assuré qui ne pourra revendiquer aucun préjudice lié à ce refus.

Etats des lieux

Un état des lieux du Véhicule de manière contradictoire est fait au début et à la fin du voyage effectué par le convoyeur. La validation de l'état des lieux emporte transfert de responsabilité du Véhicule. La signature de l'état des lieux de réception sans réserve vaut accord de l'Assuré ou de la personne mandatée par lui, sur l'état du Véhicule et a pour effet de clôturer la prestation de convoyage.

Responsabilité

Le convoyeur est responsable de tout dommage matériel direct causé au Véhicule et survenant pendant le temps de la réalisation de sa prestation, à l'exclusion de tous autres dommages, de quelque nature que ce soit, et notamment des pertes d'exploitation, pertes d'informations et préjudices causés aux tiers. La responsabilité du convoyeur ne pourra être établie qu'en cas de faute ou de négligence prouvée dans l'exécution de ses obligations.

En tout état de cause, la responsabilité de l'Assisteur ne pourra pas être mise en jeu suite à un accident de la circulation, un vol ou une dégradation du Véhicule survenue pendant le temps de la prise en charge du Véhicule par le convoyeur, qui reste seul responsable des dommages causés.

Frais exclus

Toutes les contraventions résultant d'un mauvais état du Véhicule ou du non-respect de la législation du Code de la route, sauf faute du convoyeur, seront à la charge exclusive de l'Assuré. En cas de contravention, l'Assuré doit se rapprocher de l'Assisteur dans les plus brefs délais, afin de désigner le convoyeur comme utilisateur du Véhicule au moment de l'infraction. Le convoyeur ne peut pas être redevable des frais majorés en cas de retard dans l'établissement de la requête d'exonération de l'Assuré.

En cas retard de l'Assuré sur le lieu de livraison du Véhicule ou de refus de réceptionner le Véhicule, l'Assisteur refacturera à l'Assuré l'ensemble des frais qui lui seront facturés par le convoyeur ou le garage réparateur.

ARTICLE 7 - PRESTATIONS PREMIUM+

Si la couverture Premium a été souscrite, l'Assuré bénéficie des prestations Premium+ comprenant les services suivants :

- SOS Fourrière,
- Aide à la Rédaction du Constat Amiable,
- Prise de Rendez-vous Atelier,
- SOS Permis,
- Garantie Pneus,
- Montage et Equilibrage Pneus.

7.1 SOS Fourrière

Cette prestation est disponible 24h/24, 7j/ 7. Pour en bénéficier, l'Assuré doit contacter le Gestionnaire au 04 87 25 71 06

Dans le cas où le Véhicule été enlevé et acheminé dans une fourrière en France métropolitaine (Corse incluse), le Gestionnaire s'engage à contacter les fourrières automobiles municipales couvrant la zone où stationnait le Véhicule afin d'informer l'Assuré de l'adresse de la fourrière où le véhicule a été emmené.

Dans ce cas, un taxi pourra être mis à la disposition de l'Assuré **dans** la limite de 50 € TTC afin qu'il puisse récupérer le Véhicule à la fourrière

Cette prestation est limitée à une fois par an. Les frais de fourrière restent à la charge de l'Assuré.

7.2 Aide à la Rédaction du Constat Amiable

Cette prestation est disponible 24h/24, 7j/ 7. Pour en bénéficier, l'Assuré doit contacter le Gestionnaire au 04 87 25 71 06

À la suite d'un accident de la circulation mettant en cause des dommages matériels, et survenu sur le territoire français, dans le cadre de l'utilisation du Véhicule, le Gestionnaire fournit, sur simple demande, les informations ou démarches à suivre dans le cadre de l'établissement d'un constat à l'amiable.

Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, le Gestionnaire effectue les recherches nécessaires et recontacte l'Assuré dans les meilleurs délais. Le Gestionnaire s'engage à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations par téléphone.

Le Gestionnaire ne peut être tenu pour responsable ni de l'interprétation ni de l'utilisation des informations communiquées. De même l'Assuré reste seul responsable de la description des annotations et faits restitués sur le constat. Le Gestionnaire ne procède à aucune démarche de déclaration de sinistre auprès de l'assureur de responsabilité civile du Véhicule, ni à aucune démarche auprès des forces de l'ordre ou des services de secours. Aucune confirmation écrite ne sera envoyée par le Gestionnaire.

7.3 Prise de Rendez-vous Atelier

Cette prestation est disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Pour en bénéficier, l'Assuré doit contacter le Gestionnaire au 04 87 25 71 06

Lorsque l'Assuré en fait la demande, et dans la limite d'une (1) fois par an, le Gestionnaire organise la prise de rendez-vous pour les opérations d'entretien périodiques du Véhicule.

L'Assuré fait sa demande de rendez-vous en appelant le Gestionnaire. L'Assuré indique les renseignements suivants :

- Au moins trois (3) créneaux de deux (2) heures ;
- Le nom du réparateur automobile professionnel habituel ou celui souhaité.

Sur les bases des propositions de l'Assuré, le Gestionnaire prend rendez-vous auprès du réparateur :

- Le Gestionnaire confirme le rendez-vous à l'Assuré par SMS et/ou par email avec les informations suivantes : le créneau du rendez-vous et les coordonnées du réparateur.
- La veille du rendez-vous, le Gestionnaire rappelle le rendezvous à l'Assuré en envoyant un SMS ou un email.

Si les créneaux proposés par l'Assuré ne sont pas disponibles :

- Le Gestionnaire informe l'Assuré des disponibilités du réparateur.
- Si l'un des créneaux convient à l'Assuré, le Gestionnaire prend le rendez-vous auprès du réparateur et le confirme à l'Assuré par SMS ou par email avec les informations suivantes : le créneau du rendez-vous et les coordonnées du réparateur.
- Le Gestionnaire rappelle le rendez-vous à l'Assuré la veille du rendez-vous.

Si les créneaux proposés par le réparateur ne conviennent pas à l'Assuré, le Gestionnaire peut lui proposer un autre réparateur professionnel de l'automobile.

L'obligation du Gestionnaire consiste uniquement en la recherche et la prise d'un rendez-vous auprès du réparateur professionnel choisi par l'Assuré, dans le cadre des opérations d'entretien périodiques préconisées par le constructeur automobile.

Le Gestionnaire ne peut être tenu responsable de la qualité des opérations d'entretien. L'Assuré reste le donneur d'ordre du réparateur. Les frais relatifs à l'entretien du Véhicule restent à la charge de l'Assuré.

7.4 SOS Permis

a) Objet et conditions de la prestation

Lorsque l'Assuré a commis une infraction à la législation routière passible d'un retrait de points et ne constituant pas un délit au regard du Code de la route, le Gestionnaire rembourse le montant de la facture réglée par l'Assuré pour l'exécution d'un stage de récupération de points dès lors que cette infraction a été commise postérieurement à la date de prise d'effet du Contrat, et sous réserves des exclusions du Contrat.

Pour bénéficier de cette prestation, l'Assuré doit, à la date de sa demande, remplir les deux (2) conditions cumulatives suivantes :

- avoir sur son permis de conduire, un nombre de points inférieur ou égal à huit (8) points sur un maximum de douze (12) pour un conducteur confirmé, ou un nombre de points inférieur ou égal à quatre (4) points sur un maximum de six (6) pour un conducteur détenteur d'un permis probatoire.
- ne pas avoir suivi de stage analogue depuis au moins deux (2) ans.

De plus, il existe un **délai de carence de trente (30) jours** entre la date d'effet au présent Contrat et la mise en œuvre de la prestation SOS Permis.

Toute infraction commise avant la date d'effet du présent Contrat et pendant ce délai de carence de trente (30) jours ne peut ouvrir droit à la prestation SOS Permis.

b) Plafond de la prestation

Dans la limite d'un (1) remboursement de stage par an, le montant remboursé est plafonné à 250 € TTC.

c) Justificatifs à transmettre au Gestionnaire

Pour demander un remboursement du stage, l'Assuré doit transmettre au Gestionnaire via l'adresse mail relationclient@garantiem.fr, les justificatifs suivants :

- les justificatifs attestant de la perte de points :
- la copie du procès-verbal constatant l'infraction susceptible d'entrainer pour l'Assuré une perte de points,
- la copie de la notification administrative de la perte de points portant la référence 48 adressée par le service du Fichier National du Permis de Conduire et sur laquelle l'Assuré aura noirci les informations relatives au nombre de points perdus et au nombre de points restant.
- La facture acquittée du stage
- Un RIB

Outre les exclusions générales du présent Contrat, ne sont jamais pris en charge l'organisation ou les frais résultant :

- d'un stage effectué à l'initiative d'une autorité judiciaire ou ministérielle, et imposé à l'Assuré.
- d'un stage ne permettant pas la récupération de points.

7.5 Garantie Pneus

En cas de crevaison d'un pneumatique sur le Véhicule ayant nécessité un remorquage par l'Assisteur, l'Assureur prend en charge les frais de réparation du pneu crevé ou son remplacement dans le cas où il est déclaré comme non réparable par le garage réparateur.

La crevaison est définie comme tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique, qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité.

L'Assureur prend en charge le remplacement du deuxième pneumatique, monté sur le même train que le pneumatique crevé s'il est de modèle, de dimension et de marque identiques et si la différence d'usure constatée entre les deux pneumatiques devient, suite au changement du pneumatique endommagé, supérieure aux normes légales du Code de la route (article R314-1/ Arrêté du 29 juillet 1970)

L'Assureur prend en charge la réparation ou le remplacement d'un pneu crevé à hauteur d'une (1) fois par an dans la limite de 75 € TTC par pneu.

Les frais de montage et équilibrage sont compris dans les forfaits cidessus.

Modalités de prise en charge

Demander au réparateur de contacter le Gestionnaire :

- o Par internet : sur le site www.garantiem.fr
- o Par courriel: servicetechnique@garantiem.fr
- o Par téléphone: 04 26 73 79 57

En indiquant:

- o le numéro de garantie,
- o le kilométrage du Véhicule,
- o l'immatriculation du Véhicule.

Il est fortement conseillé que le garage réparateur fasse la déclaration de la crevaison via l'interface de déclaration en ligne : www.garantiem.fr.

Il est rappelé que seule la date de déclaration de la crevaison auprès de l''Assureur est prise en compte pour le traitement du dossier (ne sont pas prises en compte la date de réception du devis ni celle de l'ordre de réparation).

Une fois l'analyse de la demande de prise en charge faite, l'Assureur transmet sa position contractuelle au garage réparateur par email ou directement sur l'interface de déclaration en ligne si la déclaration de la Panne a été faite via cette interface.

7.6 Montage et Equilibrage Pneus

a) Objet et conditions de la prestation

Cette prestation prend en charge le remboursement du montant de la facture, des frais de montage et d'équilibrage des pneus du Véhicule.

b) Plafond de la prestation

Dans la limite d'une (1) prestation par an, le montant remboursé est plafonné à 25 € TTC par pneu.

c) Justificatifs à transmettre au Gestionnaire

Pour demander un remboursement des frais de montage et équilibrage des pneus, l'Assuré doit transmettre au Gestionnaire via l'adresse mail <u>relationclient@garantiem.fr</u>, les justificatifs suivants :

- La facture acquittée des frais de montage et équilibrage des pneus
- Un RIB

ARTICLE 8 - OPTION GARANTIE PANNE

Si l'option Garantie Panne a été souscrite, l'Assuré bénéficie des prestations suivantes. Le détail de l'option est précisé dans les Conditions Particulières du Contrat.

8.1 Champ d'application

En cas de Panne, à la suite ou au cours de l'utilisation normale et appropriée du Véhicule telle que résultant des Préconisations du Constructeur Automobile, l'Assureur prend en charge le coût des réparations (main-d'œuvre et pièces de rechange) des Pièces Couvertes listées dans les Conditions Particulières, en vue de la remise du Véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la Panne.

Toutes les pièces ne répondant pas à ces définitions sont exclues. Les pièces énumérées dans les Conditions Particulières qui seraient endommagées par la défaillance de pièces ou organes non couverts sont exclues.

L'option Garantie Panne n'a pas pour objet :

- de permettre la remise en état du Véhicule à la suite d'un accident de la circulation, ou de la reprise du Véhicule par un professionnel de l'automobile;
- de s'appliquer aux opérations d'entretien, de mises au point ou de réglage, ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'Usure Normale;
- de garantir l'Assuré contre les vices cachés du Véhicule et les conséquences de ceux-ci (articles 1641 et suivants du Code civil).

 de se substituer aux responsabilités civiles professionnelles, contractuelles ou délictuelles relevant ou non d'autres conventions ou modalités d'assurance.

L'option Garantie Panne exclut toute intervention ou fourniture nécessitée par l'entretien du Véhicule - et notamment les travaux de réglage, d'entretien, de nettoyage, d'ajustement, d'alignement et de rectification. Tout remplacement de pièces programmé par le constructeur automobile ou le Professionnel de l'Automobile qui relève de l'entretien ou de rappels, est également exclu.

8.2 Détermination du montant de prise en charge

Le montant des réparations est estimé d'une part sur devis du réparateur dès la déclaration de la Panne, et d'autre part, sur la base des prix des pièces en échange standard recommandés du constructeur automobile ou des pièces de réemploi et selon le temps de main-d'œuvre recommandés par le constructeur automobile, en accord avec l'Assureur ou, le cas échéant, à dire d'expert mandaté par ce dernier.

Le plafond de prise en charge pour les réparations de la Panne est précisé dans les Conditions Particulières du Contrat et dépend de l'option Garantie Panne choisie dans le Certificat de Garantie.

Si le Véhicule est déclaré économiquement irréparable (V.E.I) ou en Perte Totale et que le propriétaire du Véhicule ne souhaite pas céder le Véhicule à l'état d'épave à l'Assureur, le montant maximal de l'indemnisation due par l'Assureur est égal à la VRADE déduction faite de la valeur résiduelle (ou valeur de l'épave) estimée par l'expert.

8.3 Expertise

L'Assureur peut recourir à une expertise amiable pour déterminer l'origine et l'étendue des dommages et le coût des réparations. L'Assureur prend à sa charge le coût des opérations de démontage nécessaires pour déterminer l'origine, l'étendue des dommages et le coût des réparations entrant dans le champ d'application de l'option Garantie Panne. Toute facturation complémentaire reste à la charge de l'Assuré.

En cas de désaccord sur l'application du Contrat relatif à une intervention déterminée, **et avant d'entreprendre une quelconque réparation**, l'Assuré peut mettre en œuvre une expertise contradictoire par un expert qu'il aura missionné. Les frais d'expertise sont à la charge de l'Assuré. Ceux-ci lui sont intégralement remboursés, si l'expertise démontre que l'intervention est couverte par l'option Garantie Panne. En cas de désaccord constaté entre les experts intervenant respectivement pour l'Assuré et l'Assureur, suite à l'expertise amiable et contradictoire, le différend peut être soumis à l'appréciation d'un autre expert désigné d'un commun accord par les parties afin de déterminer les mesures à prendre pour la mise en œuvre de l'option Garantie Panne.

L'expert mandaté dans le cadre de la demande de prise en charge reste seul responsable des fautes commises dans l'analyse des causes et conséquences des dommages ainsi que dans les préconisations de réparations, étant rappelé que la profession d'expert est soumise à une réglementation stricte qui garantit leur objectivité et leur indépendance vis-à-vis de leur mandant.

8.4 Modalités

8.4.1 Obligations de l'Assuré

La mise en œuvre de l'option Garantie Panne est subordonnée au respect par l'Assuré des obligations énoncées ci-après, **sous peine** de déchéance des prestations :

- Utiliser le Véhicule raisonnablement et dans le respect des normes et Préconisations du Constructeur Automobile,
- Faire effectuer par un professionnel de la réparation automobile, les entretiens et révisions dans le strict respect des Préconisations du Constructeur Automobile, c'est-à-dire aux kilométrages fixés par le constructeur automobile et indiqués sur le carnet d'entretien qui lui a été remis et/ ou de se conformer à l'indicateur électronique de maintenance du Véhicule. L'Assuré s'engage à produire à l'Assureur son carnet d'entretien complété par le professionnel accompagné des factures acquittées, ces documents devant indiquer le kilométrage démontrant que le plan d'entretien préconisé par le constructeur automobile a été respecté ainsi que le détail de la main-d'œuvre nécessitée et des opérations effectuées

- dans le cadre de l'entretien réalisé conformément aux Préconisations du Constructeur Automobile,
- Faire procéder aux contrôles techniques aux dates fixées par la réglementation et, faire effectuer les opérations d'entretien et de changement des pièces et organes préconisées par le contrôle.
- Confier le Véhicule à un professionnel de l'automobile dans les cinq (5) jours maximum suite à la survenance ou la connaissance par l'Assuré de la Panne,
- Signer dans les meilleurs délais un ordre de réparation établi par le garage réparateur afin que débute le démontage nécessaire pour l'établissement d'un devis conformément à la législation en vigueur.

8.4.2 Demande de prise en charge

Aucune prestation effectuée sans l'accord exprès préalable de l'Assureur ne sera prise en charge.

Dès l'apparition des premiers symptômes, le conducteur doit impérativement prendre toutes les précautions nécessaires afin de ne pas aggraver les dommages, notamment stopper immédiatement le Véhicule.

Toute aggravation de la Panne ou de l'incident sur le Véhicule pourra faire l'objet d'un refus de prise en charge par l'Assureur.

A réception du Véhicule, le garage réparateur établit un ordre de réparation qu'il appartient à l'Assuré de signer afin que débutent les démontages nécessaires pour l'établissement d'un devis conformément à la législation en vigueur.

En cas de Panne survenant en France, l'Assuré doit obligatoirement :

- S'adresser, en vue de la réparation, à un réparateur professionnel ou à un concessionnaire agent de la marque du Véhicule.
- Demander au réparateur de contacter l'Assureur, après examen du Véhicule et diagnostic de la panne ou de la défaillance :
 - o **Par internet :** sur le site www.garantiem.fr
 - $\circ \quad \textbf{Par courriel:} service technique@garantiem.fr \\$
 - o Par téléphone: 04 26 73 79 57

En indiquant:

- o le numéro de garantie,
- o le kilométrage du Véhicule,
- o l'immatriculation du Véhicule, un descriptif détaillé de la panne ou de la défaillance précisant ses causes et conséquences, avec une proposition chiffrée des opérations jugées nécessaires pour remédier au problème identifié,
- le cas échéant l'ordre de démontage dument signé par l'Assuré.

Il est fortement conseillé que le garage réparateur fasse la déclaration de la Panne via l'interface de déclaration en ligne : www.garantiem.fr.

En cas de Panne survenant à l'étranger, l'Assuré doit obligatoirement :

- Confier le Véhicule de préférence à l'atelier agréé de la marque le plus proche avant de faire procéder à toute réparation, pour déclarer la panne ou la défaillance au jour où elle survient, sans quoi aucune facture n'est remboursée.
- Contacter l'Assureur au +33 4 26 73 79 57 qui attribuera un numéro de dossier devant figurer sur les factures de réparation.

Il est rappelé que seule la date de déclaration de la Panne auprès de l'Assureur est prise en compte pour le traitement du dossier (ne sont pas prises en compte la date de réception du devis ni celle de l'ordre de réparation).

Une fois l'analyse de la demande de prise en charge faite, l'Assureur transmet sa position contractuelle au garage réparateur par email ou directement sur l'interface de déclaration en ligne si la déclaration de la Panne a été faite via cette interface.

L'Assureur peut décider de mandater un expert selon les conditions définies à l'article 8.3.

Après réception du devis ou du rapport d'expertise, avec l'accord exprès préalable de l'Assureur, les réparations exécutées et facturées, dont l'Assuré justifie avoir fait l'avance, lui seront remboursées sur présentation de la facture acquittée en original, au barème pièces et main-d'œuvre recommandé par le constructeur automobile, applicable en France métropolitaine, sous réserve des conditions d'application et des exclusions de l'option Garantie Panne

La demande de prise en charge d'une réparation conditionne l'application de l'option Garantie Panne et est faite sous la responsabilité du déclarant. Elle doit permettre à l'Assureur de se prononcer en connaissance de cause sur l'application de l'option Garantie Panne.

L'Assureur ne peut être tenu pour responsable en cas de défaut d'approvisionnement de pièces par le constructeur automobile ou le fournisseur local.

Le garage réparateur reste seul responsable des réparations qu'il a effectuées ou fait effectuer suite au diagnostic initial de la Panne, notamment en cas d'erreur de diagnostic, de malfaçons ou du nonrespect des règles de l'art applicables à sa profession. Il appartient à l'Assuré d'exercer un recours directement à l'encontre du garage réparateur.

L'Assureur n'est pas le donneur d'ordre du garage réparateur.

8.4.3 Gestion des pièces

L'Assureur ou le Professionnel de l'Automobile dans le cas où ce dernier ne réaliserait pas lui-même les réparations, se réserve le droit d'imposer à l'Assuré et au professionnel réparateur du Véhicule l'un de ses fournisseurs de pièces détachées en échange standard, neuves ou réemploi, ou le retour chez le Professionnel de l'Automobile.

Pour rappel, en cas de refus de l'Assuré ou du garage réparateur de se soumettre à ce choix, le surcoût engendré ne pourra faire l'objet d'une prise en charge.

De plus, l'Assureur se réserve le droit :

- De réclamer au réparateur du Véhicule, la facture d'achat de la/ou des pièces à remplacer et entrant dans le cadre des Pièces Couvertes par l'option Garantie Panne,
- D'exiger l'envoi des pièces défectueuses au service Technique du Professionnel de l'Automobile.

Enfin, les pièces défectueuses ayant fait l'objet d'un remplacement au titre de l'option Garantie Panne deviennent de plein droit la propriété de l'Assureur, du Professionnel de l'Automobile ou du garage réparateur.

8.4.4 Règlement des réparations

8.4.4.1 L'accord de prise de prise en charge reste valable deux (2) mois à compter de sa date de réception par le garage réparateur ayant procédé à la réparation. Passé ce délai, l'accord de prise en charge sera automatiquement annulé.

8.4.4.2 Sous réserve de l'accord préalable de l'Assureur, les montants pris en charge sont réglés par virement au garage réparateur ayant procédé à la réparation.

8.4.4.3 Tout dépassement du montant accepté par l'Assureur est directement et exclusivement réglé par l'Assuré au garage réparateur ayant procédé à la réparation.

ARTICLE 9 - EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

9.1 Exclusions applicables à l'Assistance

9.1.1 Évènements exclus et ne donnant pas lieu à une prise en charge :

- Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, d'incendies, de restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, évènements climatiques exceptionnels ou catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure;
- Les conséquences des incidents survenus au cours

- d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le bénéficiaire y participe en tant que concurrent;
- Les évènements consécutifs à un accident de la circulation, à un acte de vandalisme, à un vol ou une tentative de vol du Véhicule;
- Les évènements survenus dans les pays exclus conformément à l'article 3 des Conditions Générales ou en dehors des dates de validité du Contrat;
- Les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que des accessoires de ce dernier (autoradio et système de navigation par satellite notamment);
- Les conséquences d'actes intentionnels, de mauvaise foi, ou de négligence de la part de l'Assuré ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentative de suicide;
- Les pannes répétitives causées par l'absence de réparation du Véhicule après la première intervention gérée par l'Assisteur.

9.1.2 Frais et préjudices exclus

- Les frais non expressément prévus par le Contrat ;
- Les frais expressément prévus par le Contrat, engagés sans l'accord de l'Assisteur sauf impossibilité matérielle justifiée;
- Les frais non justifiés par des documents originaux ;
- Les frais de carburant et de péage ;
- Les frais de gardiennage du Véhicule ;
- Les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule;
- Les frais de douane (hors abandon du Véhicule à l'étranger);
- Les frais de restauration ;
- Les frais d'annulation de séjour ;
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire;
- Les conséquences de l'immobilisation d'un Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien;
- Les frais de réparation(s) du Véhicule et de sa remorque ;
- Les frais engendrés par les chargements du Véhicule et ses attelages.

9.2 Exclusions applicables à l'option Garantie Panne

9.2.1 L'option Garantie Panne ne s'applique pas :

- Aux avaries ou interventions résultant :
 - Du disfonctionnement, de la détérioration ou de la destruction d'autres pièces que celles expressément et limitativement garanties au titre des Conditions Particulières.
 - D'un évènement ou un organe couvert au titre de la présente option Garantie Panne mais ayant pour origine une pièce ou un composant du véhicule, non garanti au titre des Conditions Particulières,
 - D'un accident de circulation, du vol, de l'incendie, d'un court-circuit, de l'enlèvement ou de la confiscation du Véhicule;
 - De l'excès de froid ou de chaleur, l'immersion ou l'immobilisation prolongée du Véhicule;
 - D'une cause externe, d'un événement climatique naturel ou d'une catastrophe naturelle, des faits constitutifs de vandalisme et dégradations volontaires;
 - De l'utilisation d'un carburant et/ou d'un liquide ou adjuvant non adéquat et ou d'un excès, d'un manque ou d'une insuffisance d'un liquide de refroidissement et /ou de produits lubrifiants,
 - De la présence ou l'action d'animaux ou d'insectes dans le Véhicule,
 - Du non-respect des préconisations et périodicité d'entretien par le constructeur automobile ou de l'usage d'un lubrifiant moteur non homologué par le constructeur automobile;
 - De la négligence de l'utilisateur du Véhicule pendant la période d'application de l'option Garantie Panne;
 - D'un événement connu de l'Assuré et non déclaré par lui avant la date de prise d'effet du Contrat;
 - De fautes caractérisées d'utilisation : l'utilisation sportive ou en compétitions officielles, la transformation du Véhicule par modification des pièces visant à augmenter sa puissance ou non adaptées au Véhicule, la surcharge, ainsi que toute utilisation dans des conditions non

- conformes à celles prescrites par le constructeur automobile :
- D'éléments ou pièces non conformes aux données d'origine du Véhicule selon le constructeur automobile;
- De la rupture d'une pièce non couverte par l'option Garantie Panne;
- Toute remise en état résultant d'un problème lié à la mauvaise qualité du carburant ou à une erreur de carburant;
- Aux avaries provoquées intentionnellement par le propriétaire ou l'utilisateur du Véhicule;
- Aux pannes dont l'origine serait antérieure à la date d'effet du Contrat ou postérieure à la fin du Contrat;
- Aux pannes répondant à la définition d'un vice de fabrication ou d'un vice caché selon les articles 1641 et suivants du Code civil :
- Aux pannes ayant pour origine le défaut de préparation du véhicule avant sa vente par l'établissement vendeur;
- Aux pannes ayant pour origine la mauvaise exécution ou l'inexécution, selon les règles de l'art, d'une réparation ou d'une intervention d'entretien effectuée sur le Véhicule, par un professionnel de l'automobile ou par l'Assuré ou par toute personne autorisée à intervenir sur le Véhicule;
- Aux opérations d'entretien, de mise au point du réglage ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'Usure Normale:
- Aux pannes ayant pour origine le défaut de préparation du Véhicule avant sa vente.

9.2.2 Frais et préjudices exclus

Le Contrat a pour seule finalité de permettre la remise du Véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la Panne suivant les conditions décrites dans les Conditions Générales.

Ne sont donc pas pris en charge:

- Les préjudices directs ou indirects résultant de l'immobilisation du Véhicule, les frais de location d'un véhicule de remplacement (sauf convention contraire);
- Les frais de gardiennage, de parking, les amendes ;
- Les préjudices de jouissance, de dépréciation du Véhicule ;
- Les pertes d'exploitation, les préjudices directs ou indirects ;
- Le remplacement de pièces non défaillantes, par prévention ou par Préconisation du Constructeur Automobile ou pour raison de confort;
- Tous les dommages corporels ou matériels autres que ceux subis par le Véhicule résultant d'une avarie aussi bien avant qu'après la réparation du Véhicule;
- Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant d'une réparation non conforme aux règles de l'art ou n'ayant pas atteint son obligation de résultat suite à l'utilisation d'une pièces neuve, ou en échange standard ou d'une pièce de rechange issue de l'économie circulaire;
- Les frais relatifs aux campagnes de rappel du constructeur automobile.

9.3 Circonstances exceptionnelles

OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services, s'engagent à mobiliser tous les moyens d'action dont elles disposent pour effectuer l'ensemble des prestations prévues au Contrat. Cependant, OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services ne peuvent être tenues pour responsables ni de la non-exécution ni des retards posés en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les prestations, objet du Contrat pour cause de force majeure ou d'évènements tels que :

- La guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- La mobilisation générale,
- La réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,
- Les conflits sociaux tels que grèves (sauf celles concernant le personnel d'OPTEVEN Assurances ou OPTEVEN Services), émeutes, mouvements populaires, lock-out,
- Les cataclysmes naturels, les pandémies et épidémies, les conditions météorologiques rendant impossible l'exécution du contrat (neige, verglas, inondation, vent violent, ...)
- L'interdiction de circuler découlant par exemple d'un pic de pollution.
- Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution

du Contrat.

Le risque nucléaire.

ARTICLE 10 - DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 Nullité ou perte de la garantie

Toute fraude, falsification ou faux témoignage entraîne automatiquement la nullité du Contrat, et le coût en reste acquis à l'Assisteur ou au Gestionnaire à titre d'indemnité, sans préjudice de son droit à réclamer le remboursement de toute prestation d'Assistance ou de réparations indûment payée.

10.2 Protection des données à caractère personnel, enregistrement téléphonique et droit d'opposition

10.2.1 Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (RGPD)

Les informations à caractère personnel recueillies à l'occasion de la souscription du Contrat ou ultérieurement feront l'objet d'un système de traitement automatisé.

ÓPTEVEN Services et OPTEVEN Assurances sont les responsables du traitement de données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution du Contrat.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du Contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées à contractualiser et exécuter le Contrat et sont susceptibles d'être communiquées à des soustraitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

Conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données UE n°2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, l'Assuré pourra exercer ses droits d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité et de suppression aux données à caractère personnel le concernant.

Ce droit pourra être exercé sur simple demande écrite adressée par email mydata@opteven.com ou au Service Relation Client d'OPTEVEN Assurances - Service Relation Client 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne, agissant pour son propre compte et pour le compte d'OPTEVEN Services.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de Confidentialité, de sécurité et de protection des données expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles.

10.2.2 Enregistrements téléphoniques

Les communications téléphoniques avec OPTEVEN Assurances ou OPTEVEN Services peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de leurs prestations.

L'Assuré peut avoir accès aux enregistrements en adressant sa demande par écrit à OPTEVEN à l'adresse suivante : Opteven - 10 rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne, étant précisé que ces enregistrements sont conservés pour une période maximale de six (6) mois.

10.2.3 Droit d'opposition

Conformément aux dispositions de l'article L223-1 du Code de la consommation, l'Assuré dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique tenue par OPPOSETEL sise 92-98, boulevard Victor Hugo, 92110 Clichy, par voie électronique sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par voie postale.

10.3 Prescription

Le Contrat est un contrat relevant du Code des assurances.

En application des dispositions de l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil rappelées dans le paragraphe précédent et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. L'Assuré est le bénéficiaire de la prestation d'assistance.

Pour toute réclamation, s'adresser à : OPTEVEN Assurances - Service Relation Client - 10 Rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne ; ou par email à l'adresse suivante : relationclient@opteven.com.

OPTEVEN Assurances s'engage à accuser réception du courrier de l'Assuré dans un délai de 10 jours (sauf si une réponse a déjà été apportée au cours de ce délai), et à traiter la réclamation dans un délai maximal de 60 jours à compter de la réception du courrier.

Après utilisation de toutes les voies de recours ordinaires, le Bénéficiaire peut contacter le service de la Médiation de l'Assurance, par voie postale à l'adresse suivante : TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09 ou en ligne http://www. mediation-assurance.org/. Le Bénéficiaire dispose de la faculté d'obtenir des informations auprès du service en charge de la relation avec les assurés de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

10.4 Droit applicable et tribunaux compétents

Le Contrat est régi pour son interprétation et pour son exécution par la loi française. La langue française s'applique.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à toutes les difficultés susceptibles de naître en cours d'exécution des Conditions Générales. Dans le cas où cependant aucun rapprochement ne pourrait être constaté entre les parties, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du lieu où se situe le domicile ou siège social du défendeur.

Lorsque l'Assuré a la qualité de consommateur, il peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Les parties déclarent se soumettre à la juridiction des tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

10.5 Cadre réglementaire

L'option Garantie Panne est une garantie d'assurance de chose : ce n'est pas une assurance responsabilité civile couvrant le Professionnel de l'automobile. L'option Garantie Panne complète les droits du propriétaire du Véhicule émanant du contrat d'achat du Véhicule. Le vendeur reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat et des vices cachés du bien vendu.

Les dispositions et le champ d'application de l'option Garantie Panne sont distincts de la garantie de conformité et de la garantie légale des vices cachés, dont les conditions et modalités sont prévues respectivement aux articles L217-4 du Code de la consommation et 1641 et suivants du Code civil au profit de l'Assuré.

Dans ce cadre la loi prévoit :

Garantie de conformité (Extraits du Code de la consommation)

Article L217-4: « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L217-5: « Le bien est conforme au contrat :

- 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle,
 - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage;
- 2° ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L217-12 : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Lorsque l'Assuré agit en garantie légale de conformité, il bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation ; il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivants la délivrance du bien neuf, ou pour les biens d'occasion pendant les six (6) premiers mois suivants la délivrance du bien.

Garantie des Vices Cachés (Extraits du Code civil)

Article 1641 : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

L'Assuré peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

DECLARATION DE CONFIDENTIALITE, DE SECURITE ET DE PROTECTION DES DONNEES

Cette déclaration de confidentialité explique comment le Professionnel de l'Automobile, OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services vont être amenés à collecter et traiter des données personnelles vous concernant, afin de gérer au mieux votre relation contractuelle, répondre à vos demandes et fournir les prestations, objet du Contrat qui vous lie.

1 - Qui est le responsable de traitement ?

Le Professionnel de l'Automobile va être amené à procéder à la collecte de données personnelles vous concernant pour les transmettre à OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services en vue de vous permettre de bénéficier des prestations, objet du Contrat. Au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés (« Loi Informatique et Libertés ») et le règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 (RGPD), un traitement de vos données sera effectué par le Professionnel de l'Automobile, agissant comme « soustraitant » d'OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services, qui agissent en qualité de co-responsables de traitement.

Le responsable de 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.

2 - Quelles données personnelles sont collectées ?

OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services collectent et traitent différents types de données personnelles, conformément à ce qui suit :

- Lorsque l'Assuré est une personne physique: les noms et prénoms et adresse postale, email et numéro de téléphone. Il pourra être demandé sa profession si le produit du Contrat limite son éligibilité à certaines professions.
- Lorsque l'Assuré est une personne morale: les coordonnées de son représentant légal, la dénomination sociale, son code APE, son numéro de SIRET et si les conducteurs sont désignés, les noms, prénoms, adresse, n° de téléphone des collaborateurs salariés, en leur qualité de conducteur habituel.
- Les informations sur le véhicule : son numéro d'immatriculation ou son numéro de série, sa marque, son modèle, la date de sa première mise en circulation, la date de fin de la garantie constructeur, l'usage du véhicule si le produit d'assurance limite son éligibilité à certains usages professionnels ou à un usage exclusivement privé.

Cet usage professionnel pourra être vérifié par le biais d'une attestation de l'employeur ou de l'Assureur Responsabilité Civile automobile.

- Le rapport d'expertise établi suite à un sinistre ou à une réclamation.
- Le numéro du contrat d'assurance / entretien.
- Le numéro d'identification national si nécessaire selon la législation du pays.
- Les informations fournies par la Banque de France en cas de surendettement.
- Les traces de connexion éventuelles en cas d'utilisation d'une appli mobile ou du site web fourni par le responsable du traitement.
- Pour les prestations d'assistance, les données personnelles suivantes sont également collectées pour les Bénéficiaires des prestations :
 - N° passeport ou carte nationale d'identité, date de naissance
 - O Localisation exacte du sinistre, nombre de personnes dans le Véhicule, âge des enfants, animal, etc...toute autre donnée strictement nécessaire à la mise en place et à l'adaptation du service transmise par le Bénéficiaire
 - O Les données personnelles médicales nominatives ne sont pas collectées par le responsable de traitement, et elles seront transmises par le Bénéficiaire directement à un médecin indépendant, dans le respect du secret médical.

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

OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services collectent et traitent les données personnelles de l'Assuré aux fins mentionnées ci-dessous :

- Exécution du Contrat: Le traitement des données personnelles est nécessaire pour s'assurer de l'exhaustivité et l'exactitude des données ainsi que pour leur traitement informatique et pour être en mesure de mettre en œuvre les garanties d'assurances souscrites, la bonne exécution des prestations d'entretien; pour communiquer avec vous, notamment en cas de déclaration de Panne; pour garantir et optimiser une prise de décision éclairée des parties impliquées dans votre intérêt, ainsi que pour garantir la fourniture d'un conseil client cohérent et de qualité constante et élevée par le responsable de traitement.
- Respect d'une obligation légale: Le traitement des données personnelles est nécessaire pour s'assurer de l'exhaustivité et l'exactitude des données fiscales en vertu du droit commercial et du droit fiscal:
- Statistiques et profilage: Le traitement des données personnelles est particulièrement nécessaire pour la réalisation de statistiques et à des fins de profilage, dans le but de mieux évaluer les besoins et intérêts des assurés, par exemple concernant des produits des responsable de traitement et/ou du sous-traitant, pour éviter les offres non sollicitées ou non adaptées, pour le suivi de l'activité, pour le calcul des tarifs et pour l'optimisation des produits des responsables de traitement et/ou du sous-traitant.
- Marketing: Le traitement des données personnelles est particulièrement nécessaire pour la réalisation d'opérations de marketing direct, afin de pouvoir vous adresser des offres adaptées à vos besoins en temps voulu et de manière fiable; notamment une offre de renouvellement de votre contrat ou de complément en termes de couverture. Cette offre pourra être proposée directement par le responsable de traitement ou un/des partenaires commerciaux du responsable de traitement.
- Prévention des fraudes: Le traitement des données personnelles est nécessaire aux intérêts légitimes du responsable de traitement et/ou du sous-traitant, afin de protéger et prévenir tout agissement criminel qui pourrait faire peser un risque sur les actifs des responsables de traitement, du sous-traitant et de ses clients.
- Gestion des données d'essai: Le traitement des données personnelles est nécessaire pour la maintenance et l'introduction de systèmes et de services informatiques afin de garantir la sécurité, le fonctionnement et la fiabilité des systèmes et services informatiques nouveaux et existants, et pour les protéger contre les interruptions et contre toute ingérence illégale susceptible d'affecter la disponibilité, l'authenticité, l'exhaustivité ou la confidentialité des données conservées ou transmises. Le traitement de ces données est également nécessaire pour garantir en qualité constante et élevée et la cohérence des services proposés et pour optimiser les services de manière continue.

Vous êtes informés du caractère obligatoire ou facultatif des données personnelles à collecter. Les données signalées comme obligatoires sont exigées par la loi ou pour contractualiser et exécuter le Contrat. Le défaut de communication des données personnelles demandées peut avoir des effets juridiques ou économiques négatifs pour vous. Par exemple, la conclusion du Contrat ou le bénéfice de prestations visées au Contrat serait refusé en l'absence d'éléments suffisants pour apprécier le risque, l'éligibilité aux prestations d'Assistance et/ou à la Garantie Panne mécanique.

4 - Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont strictement confidentielles et destinées exclusivement au responsable de traitement. Le responsable de traitement s'engage à ne pas céder, louer ou transmettre vos données personnelles à des tiers autres que (i) le sous-traitant et/ou des prestataires de services (prestataires informatiques, dépannage-remorquage, gestion de créances, marketing (en ligne), imprimerie, logistique, enquêtes d'opinion et études de marché) assurant, sur instruction et pour le compte du responsable de traitement, la réalisation de prestations d'Assistance, de garantie Panne mécanique, d'entretien spécifiques et/ou complémentaires prévues au Contrat mais également des opérations de promotion et/ou de prospection commerciale pour le compte du responsable de traitement et (ii) des organismes publics d'assurance, pour répondre aux obligations légales du responsable de traitement.

5 - Où sont traitées vos données personnelles?

Vous êtes informés que le responsable de traitement et/ou son Sous-traitant peut être amené à transmettre vos données à des sociétés situées en dehors de l'Union européenne uniquement dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour exécuter les prestations objet du Contrat (ex: assistance, dépannageremorquage...) ou pour répondre à une obligation légale (ex: obligations de déclaration fiscale). Le responsable de traitement et le sous-traitant s'engagent à transférer vos données personnelles dans des conditions de sécurité et de confidentialité appropriées et adaptées, conformément au RGDP et à la loi Informatique et Libertés.

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 et les destinataires des données potentiellement divulguées;
- De retirer votre consentement à tout moment, dans le 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; ou si OPTEVEN Assurances et/ou OPTEVEN Services n'a plus besoin de ces données mais vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice ou si vous vous êtes opposé(e) au traitement.
- D'obtenir vos données électroniques au format électronique, pour votre usage personnel ou celui d'un autre responsable de traitement,
- Déposer plainte auprès d'OPTEVEN Assurances et/ou OPTEVEN Services et/ou d'une autorité de contrôle. De manière générale, l'autorité de contrôle compétente est celle de votre domicile habituel, de votre lieu de travail ou du siège social si vous êtes une personne morale.

7 - Comment exercer vos droits sur vos données personnelles?

Si vous souhaitez exercer vos droits ci-dessus indiqués, il vous suffit d'envoyer un courriel à : mydata@opteven.com ou d'adresser une demande par courrier à l'adresse postale du co-responsable de Traitement : OPTEVEN Assurances, Service Relation Client, 10 rue Olympe de Gouges, 69100 VILLEURBANNE. Il vous sera demandé une pièce d'identité pour justifier de votre identité.

8 - Quelles sont les mesures prises pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles ?

OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services mettent en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées au regard de la nature des données personnelles et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité et la confidentialité des Données que vous communiquez et, notamment, empêcher que celles-ci ne soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

9 - Combien de temps sont conservées vos données personnelles?

La durée de conservation de vos données personnelles varie selon la relation que vous entretenez avec le Professionnel de l'Automobile et OPTEVEN Assurances / OPTEVEN Services.

- Si vous avez demandé des informations sur les produits d'OPTEVEN Assurances et/ou OPTEVEN Services à le Professionnel de l'Automobile sans que cela n'aboutisse à la conclusion d'un contrat, vos données personnelles seront supprimées par OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services et le Professionnel de l'Automobile, deux (2) ans après le dernier contact entre vous et le Professionnel de l'Automobile.
- Si vous avez souscrit un contrat, vos données personnelles seront conservées par OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services et le Professionnel de l'Automobile pendant la durée de la relation contractuelle puis archivées pendant la durée nécessaire au respect des obligations légales d'OPTEVEN

Assurances et OPTEVEN Services ou aux fins de preuve pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

A titre d'exemples :

- les données personnelles fiscales seront conservées pendant une durée de dix (10) ans à compter de la fin du Contrat;
- les données personnelles identifiées en interne en raison de soupçons non confirmés de fraude seront supprimées au bout de trois (3) ans;
- les données personnelles identifiées en interne en raison d'une fraude ou tentative de fraude seront supprimées au terme du délai légal de prescription de ces infractions et des actions civiles pouvant être menées pour défendre les droits d'OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services.

Vous êtes informés qu'une copie de l'ensemble des données de référence et des données relatives au Contrat sera créée pour les essais. Cette copie sera supprimée au plus tard à l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter de l'utilisation de ces données à titre d'essai