

ASSURANCE AUTOMOBILE

CONDITIONS GÉNÉRALES

et Convention d'assistance



SOMMAIRE

4 Vos contacts

5 Introduction

8 Votre Contrat

- 8 Autorité de contrôle des entreprises d'assurance
- 8 Quels sont les documents qui composent votre contrat ?
- 8 Où votre contrat s'applique-t-il ?
- 8 Les bases de votre contrat
- 8 La protection contre le vol
- 8 Réclamations
- 9 Médiation
- 9 Protection des données personnelles

11 Conditions Générales

12 Quelques définitions

13 La Responsabilité civile

14 La Défense Pénale et Recours Suite à Accident

17 La Protection du conducteur

18 La Protection du conducteur renforcée

19 L'assurance de votre véhicule

- 19 Incendie et Événements naturels
- 19 Attentat
- 19 Vol
- 20 Bris de glace
- 20 Catastrophes naturelles
- 20 Catastrophes technologiques
- 20 Dommages tous accidents
- 21 Contenu du véhicule
- 21 L'indemnisation renforcée
- 22 Montants d'indemnisation maximum
- 22 Valeur minimale d'indemnisation

23 Les Plus produit

- 23 Votre véhicule fait l'objet d'un financement en cours auprès d'une entité du groupe Société Générale
- 23 La conservation de votre ancien véhicule en vue de sa vente
- 23 L'immobilisation de votre véhicule

24 Les Exclusions communes

25 Les dispositions en cas de sinistre

- 25 Que devez-vous faire en cas de sinistre ?
- 25 Assurances cumulatives
- 25 Libre choix du réparateur
- 25 Les délais de déclaration de sinistre et les premières formalités
- 26 L'indemnisation des dommages
- 27 L'application des franchises
- 28 Les délais d'indemnisation

29 La vie de votre contrat

- 29 Loi applicable et langue utilisée
- 29 La prise d'effet et la durée de votre contrat
- 30 Vos déclarations à la souscription du contrat
- 30 Vos déclarations en cours de contrat
- 30 Votre cotisation en détail
- 31 La possibilité de mettre fin à votre contrat
- 31 Conditions de résiliation
- 32 Les différents cas de résiliation
- 33 Délai de prescription
- 33 Particularités Alsace-Moselle
- 33 La clause de réduction-majoration (« bonus-malus »)
- 34 Fiche d'information Responsabilité civile

37 Convention d'Assistance

- 38 Comment faire intervenir l'assistance ?
- 38 Définitions
- 39 Étendue territoriale
- 39 Durée de validité de la Convention d'Assistance
- 40 Tableaux des garanties

44 L'assistance aux personnes

- 44 L'assistance en cas de blessure ou de maladie
- 44 L'assistance en cas de décès
- 45 L'assistance juridique aux personnes à l'étranger

46 L'assistance au véhicule

- 46 L'assistance aux véhicules et aux passagers
- 47 L'assistance à la caravane ou à la remorque
- 48 Les plus prévention
- 48 L'assistance renforcée
- 48 L'assistance de la formule Tous Risques Plus

51 Les exclusions

52 Les dispositions générales

55 Déclaration de confidentialité

VOS CONTACTS

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

Allô Contrats  **N°Cristal** **0 969 329 969**

APPEL NON SURTAXE

Signalez-nous immédiatement toute modification de votre contrat :
Pour tout savoir sur la vie de votre contrat, reportez-vous page 29.

Pour déclarer un sinistre,

Allô Sinistres  **N°Cristal** **0 969 327 326**

APPEL NON SURTAXE

Il est indispensable de faire votre déclaration dans un délai de 5 jours ouvrés après le sinistre.
Pour plus d'informations sur votre déclaration, reportez-vous page 25.

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

Mondial Assistance

- Depuis la France : **01 40 25 50 01*** (Appel non surtaxé)

- Depuis l'étranger : **00 33 1 40 25 50 01** (PCV accepté)

Accès sourds et malentendants :

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

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

Mondial Assistance vous assistera dans vos démarches et vous fournira l'aide d'urgence et la prestation décrites dans la Convention d'Assistance (page 37).

*Coût d'un appel local. Tarif depuis une ligne fixe, en France métropolitaine.

Via un autre opérateur en France ou à l'étranger, tarification selon l'opérateur. Tarif en vigueur au 01/06/2026.

INTRODUCTION

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

Les événements garantis par formule sont les suivants :

	TIERS	TIERS PLUS	TOUS RISQUES	TOUS RISQUES PLUS	LEASING
Responsabilité civile	✓	✓	✓	✓	✓
Défense Pénale et Recours Suite à Accident	✓	✓	✓	✓	✓
Protection du conducteur	✓	✓	✓	-	✓
Assistance	✓	✓	✓	-	-
Protection du conducteur renforcée	OPTION	OPTION	OPTION	✓	OPTION
Assistance renforcée	-	OPTION	OPTION	✓	OPTION
Bris de glace	-	✓	✓	✓	✓
Catastrophes naturelles	-	✓	✓	✓	✓
Catastrophes technologiques	-	✓	✓	✓	✓
Attentat	-	✓	✓	✓	✓
Incendie et événements naturels	-	OPTION	✓	✓	✓
Vol	-		✓	✓	✓
Dommages tous accidents dont vandalisme	-	-	✓	✓	✓
Indemnisation renforcée	-	-	OPTION	✓	OPTION
Remise à la route rapide et service « voiture à domicile »	-	-	-	✓	-
Contenu du véhicule	-	-	OPTION	OPTION	OPTION

VOUS BÉNÉFICIEZ ÉGALEMENT DES PLUS PRODUITS SUIVANTS

	TIERS	TIERS PLUS	TOUS RISQUES	TOUS RISQUES PLUS	LEASING
Financement de votre véhicule en cours auprès de Société Générale	✓	✓	✓	✓	-
Conservation de votre ancien véhicule en vue de sa vente	✓	✓	✓	✓	-

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

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

POUR COMPLÉTER ET FAIRE ÉVOLUER VOTRE CONTRAT

Appelez **Allô Contrats** au

 **N°Cristal** 0 969 329 969

APPEL NON SURTAXE

Du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h.

L'utilisation du téléphone vous permet de gagner du temps. Si nous sommes bien informés de vos besoins, nous serons à même de vous accompagner au mieux dans les événements de votre vie.

Lorsque votre situation change

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

Pour modifier des éléments de votre contrat

Votre contrat est renouvelé automatiquement et annuellement par tacite reconduction. Une fois par an, vous recevez votre avis d'échéance : il vous précise la nature de votre contrat d'assurance souscrit auprès de Sogessur, ainsi que le montant et la périodicité de vos prélèvements. Ces prélèvements sont réalisés automatiquement au rythme que vous avez choisi : annuel, semestriel, trimestriel ou mensuel ; si vous souhaitez le modifier ou si vos références bancaires changent, contactez Allô Contrats.

Si vous circulez à l'international

Il n'est pas nécessaire d'avoir une carte internationale d'assurance en cas de circulation dans les pays de l'Union Européenne*, de l'Espace Economique Européen et en Suisse.

Dans les autres cas, nous vous invitons à contacter Allô Contrats car cette carte reste requise pour certains pays.

MIEUX VAUT PRÉVENIR : LES BONS RÉFLEXES À ADOPTER

Sécurité du véhicule

- Respectez le plan d'entretien constructeur ou effectuez des contrôles réguliers (freins, éclairage, direction, amortisseurs, ceintures).
- Avant tout départ, vérifiez la pression des pneus, les niveaux et la fixation des objets transportés.
- Du 1^{er} novembre au 31 mars, équipez votre véhicule de pneus neige ou chaînes si vous circulez dans une zone à équipements obligatoires.

Conduite responsable

- Respectez les limitations de vitesse et adaptez votre conduite à votre état de fatigue : faites une pause toutes les 2 heures.
- Ne conduisez pas sous l'effet de médicaments provoquant de la somnolence.
- Abstenez-vous de consommer de l'alcool si vous prenez le volant.
- N'utilisez jamais votre téléphone portable en conduisant.
- Adopter des comportements de prudence et respecter les règles de sécurité élémentaires pour une meilleure cohabitation de tous les usagers sur la route.

Prévention du vol

- Ne laissez jamais clés, papiers ou objets de valeur visibles dans le véhicule.
- Activez systématiquement l'antivol, même pour une courte absence.
- Garez le véhicule dans un garage fermé si possible.

Sécurité des enfants

- Utilisez un système de retenue homologué adapté à leur taille et poids.
- Ne transportez jamais un enfant sur vos genoux.
- Apprenez-leur à sortir du véhicule côté trottoir.

Contrôle technique

- Faites-le réaliser tous les 2 ans à partir de 4 ans d'ancienneté du véhicule.
- En cas de défauts, effectuez les réparations dans les 2 mois et faites-les valider par un centre agréé.

*La couverture d'assurance délivrée pour Chypre est limitée aux parties géographiques du pays qui est sous le contrôle du gouvernement.

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Immédiatement

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

Mondial Assistance

- Depuis la France : **01 40 25 50 01**¹ (Appel non surtaxé)
- Depuis l'étranger : **00 33 1 40 25 50 01** (PCV accepté)

Accès sourds et malentendants :

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

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

Appelez toujours Mondial Assistance avant d'engager des frais.

■ En cas d'accident

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

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

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

■ En cas de vol

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

■ En cas de bris de glace

Appelez Allô Sinistres, avant toute remise en état. N'engagez pas de frais sans nous avoir contacté au préalable. Nous vous indiquerons alors la marche à suivre.

■ Pour remorquer votre véhicule

Qu'il s'agisse d'un accident ou d'une panne, adressez-vous directement à notre partenaire, Mondial Assistance. Appelez-le toujours avant d'engager des frais : vous serez informé des modalités de prise en charge.

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

■ Pour obtenir un véhicule de remplacement

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

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

Plus tard, au calme

Appelez-nous :

Allô Sinistres



APPEL NON SURTAXE

Lundi et mardi de 8h30 à 18h, mercredi, jeudi et vendredi de 9h à 18h, samedi de 9h à 13h et de 14h à 17h.

Complétez le verso du constat amiable si nécessaire, puis appelez Allô Sinistres pour faire votre déclaration.

¹ Pour les tarifs, se reporter page 4.

VOTRE CONTRAT

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

IL EST CONCLU ENTRE :

Vous, souscripteur

ET :

Nous, SOGESSUR

Société anonyme au capital de 33 825 000 euros

379 846 637 RCS Nanterre

Siège social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets

92919 Paris La Défense Cedex

Adresse de correspondance :

SOGESSUR

TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9

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

Société anonyme au capital de 37 207 660 euros

479 065 351 RCS Bobigny

Siège social : 7 rue Dora Maar

93400 Saint-Ouen

ci-après désignée sous le nom commercial

« Mondial Assistance »

Cette entreprise est régie par le Code des assurances.

Autorité de contrôle des entreprises d'assurance

Les entreprises citées ci-dessus sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

<https://acpr.banque-france.fr>

Quels sont les documents qui composent votre contrat ?

Le contrat se compose :

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

Où votre contrat s'applique-t-il ?

Les garanties d'assurance de votre contrat s'appliquent :

- en France métropolitaine et dans les Départements et Régions d'Outre-Mer (DROM).
- dans les territoires des États membres de l'Union européenne. Pour les déplacements de plus de 3 mois, seule la garantie Responsabilité civile est acquise.

Au cours d'un séjour de moins de 3 mois :

- dans les territoires des États suivants : Vatican, Saint Marin, Monaco et Liechtenstein,
- dans tous les autres États, hors Union européenne, mentionnés sur la Carte internationale d'assurance, **à l'exclusion de ceux dont les lettres distinctives de nationalité sont barrées.**

Toutefois, les garanties Attentats et actes de terrorisme, Catastrophes technologiques et Catastrophes naturelles s'exercent en France uniquement.

Les prestations d'assistance s'appliquent aux lieux indiqués dans la Convention d'Assistance (cf. Etendue territoriale).

Les bases de votre contrat

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

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

Appelez **Allô Contrats** au

 **0 969 329 969**

APPEL NON SURTAXE

Nous corrigerons ensemble les éléments de votre contrat.

En effet, toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude peut entraîner l'application des sanctions prévues à l'article L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances.

Réclamations

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

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

1. Réclamation liée à la souscription auprès de votre conseiller de clientèle

Si votre réclamation concerne la souscription de votre contrat auprès de votre banque, intermédiaire en assurances, nous vous invitons à vous rapprocher de votre conseiller de clientèle et à consulter le document « Vos besoins, Nos conseils » qu'il vous aura adressé ou remis.

2. Réclamation liée à la vie de votre contrat

Si votre réclamation porte sur la souscription, la gestion de votre contrat par Allô Contrats, la gestion d'un sinistre, une prestation d'assistance, consultez tout d'abord votre gestionnaire en assurance en composant le n° 01 41 39 72 94 (coût d'un appel local non surtaxé).

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

Sogessur Réclamations Clients

TSA 91102

92894 Nanterre Cedex 9

Nous accusons réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi et nous nous engageons à vous répondre dans un délai maximal de 2 mois à compter de l'envoi de votre demande.

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

Médiation

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

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur est une personnalité extérieure à Sogessur qui exerce sa mission en toute indépendance.

Ce recours est gratuit. Pour rendre ses conclusions, il a libre accès au dossier. Après réception du dossier complet, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les 90 jours, au vu des pièces qui lui ont été communiquées.

Son avis ne lie pas les parties qui conservent le droit de saisir les tribunaux.

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

Protection des données personnelles

Ce paragraphe a pour objectif de vous informer de la manière dont vos informations personnelles sont collectées et traitées par la société Sogessur, entité du Groupe Sogecap, en tant que responsable de traitement.

Le Groupe Sogecap a nommé un délégué à la protection des données personnelles joignable aux coordonnées suivantes : dpo.assurances@socgen.com ou

Groupe Sogecap

Délégué à la Protection des données

17 bis place des Reflets

92919 Paris La Défense Cedex

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

■ Pourquoi collectons-nous vos données personnelles ?

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

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

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

Pour vous apporter les meilleurs services et continuer de les améliorer, nous traitons vos données dans le cadre de :

- la gestion de notre relation commerciale afin de réaliser des animations commerciales telles que des actions de fidélisation, des enquêtes de satisfaction, des sondages, des tests produits ou des jeux concours,
- la mise en place d'actions de prévention.

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

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

■ Qui peut accéder à vos données ?

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

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

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

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

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

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

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

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

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension internationale du Groupe Société Générale auquel appartient le responsable de traitement et des mesures prises pour assurer l'utilisation et la sécurité des réseaux informatiques, les traitements visés au paragraphe

« Pourquoi collectons-nous vos données ? » sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen.

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

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

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

■ **Information sur l'usage de systèmes algorithmiques, y compris d'Intelligence Artificielle (IA)**

Afin de fournir des services de qualité et performants, nous utilisons des systèmes algorithmiques (y compris des systèmes d'IA à usage général) pour différents objectifs en fonction du contexte de leur utilisation :

Optimisation de notre efficacité opérationnelle par l'automatisation de certaines tâches répétitives de nos collaborateurs (ex : tri de mails, lecture automatique de certains documents, détection de faux documents),

Fluidification et simplification de la relation client par l'assistance de nos collaborateurs à la prise de décision (ex : parcours digitalisé Selfcare de déclaration de sinistre).

Amélioration de l'expérience client par la mise à disposition d'agents conversationnels (ex : l'agent conversationnel Iris permettant d'orienter nos clients vers nos conseillers lorsqu'ils nous contactent par téléphone).

Dans le cadre du développement de ces systèmes, nous sommes susceptibles de traiter vos données personnelles pour leur entraînement et leur amélioration continue sur le fondement de notre intérêt légitime, sauf opposition de votre part en écrivant aux coordonnées mentionnées au sein de la rubrique « Quels sont vos droits et comment les exercer ? » ou en remplissant le formulaire en ligne. SOGESSUR est ensuite amené à utiliser vos données personnelles lors du déploiement de ces systèmes dans ses processus de gestion habituels sur le fondement de l'exécution de votre contrat d'assurance.

Ces systèmes sont conçus pour traiter les informations de manière sécurisée et dans le respect de la confidentialité et de la transparence, conformément aux réglementations en vigueur, notamment le RGPD. Vous trouverez davantage de précisions dans les conditions générales d'utilisation applicables spécifiquement aux services concernés.

■ **Quels sont vos droits ?**

Vous disposez d'un droit :

- d'accès (possibilité de demander si et quelles informations nous détenons sur vous),
- de rectification (possibilité de demander la rectification des informations inexacts vous concernant),
- d'effacement (possibilité de demander la suppression de vos données dès lors que certaines conditions sont remplies),
- de limitation du traitement¹,
- à la portabilité de vos données.

Vous pouvez également :

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

¹ À compter du 25 mai 2018

Vous bénéficiez du droit de vous opposer :

- pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que des données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet du traitement que nous mettons en œuvre. Dans cette hypothèse, le caractère particulier de votre situation devra être clairement argumenté,
- sans avoir à motiver votre demande, à ce que vos données soient utilisées ou transmises à des tiers à des fins de prospection commerciale.

Ces droits peuvent être exercés, en justifiant de votre identité par lettre simple à l'adresse suivante :

Sogessur - Direction de la Conformité - Service Protection des données - 17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense Cedex ou depuis le formulaire en ligne disponible depuis le site <https://www.assurances.societegenerale.com>.

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

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

Pour mieux connaître les traitements mis en œuvre par le Groupe Sogecap, retrouvez sa politique de protection des données accessible à l'adresse suivante : <https://www.assurances.societegenerale.com>.

■ **Dispositions spécifiques aux enregistrements téléphoniques**

Sogessur procédera à l'enregistrement des conversations et de vos échanges avec le ou les collaborateurs de Sogessur assurant la gestion des contrats, des sinistres et des réclamations quel que soit le support (emails, fax, entretiens téléphoniques, etc.) aux fins de preuve du contenu de ces échanges ainsi qu'aux fins d'amélioration de la qualité de service. Dans ce dernier cas, un autre collaborateur peut être amené à suivre la conversation téléphonique et éventuellement y prendre part.

Les enregistrements téléphoniques sont conservés au maximum 2 ans à partir de leur réalisation dans des conditions propres à en assurer la sécurité et la confidentialité.

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

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

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

■ **Démarchage téléphonique**

Il est interdit de démarcher un souscripteur éventuel par téléphone sans son consentement préalable. Aussi, pour être démarché par téléphone, vous devrez y avoir consenti au préalable.

Toutefois, si vous détenez déjà un contrat auprès de SOGESSUR, nous pouvons vous contacter pour vous présenter nos offres et/ou services en lien avec ce contrat.

CONDITIONS GÉNÉRALES



QUELQUES DÉFINITIONS

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

Pour l'application du contrat, nous entendons par :

■ Accessoire

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

■ Accident

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

■ Ancienneté du véhicule au jour du sinistre

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

■ Année d'assurance

Période comprise entre :

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

■ Assuré

Celui qui est défini comme tel pour chaque garantie.

■ Autopartage

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

■ Conducteur principal

Conducteur utilisant le plus souvent le véhicule assuré.

■ Conducteur secondaire

Conjoint, concubin ou pacsé du conducteur principal.

■ Conducteur occasionnel

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

■ Covoiturage

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

■ Déchéance

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

■ Déficit Fonctionnel Permanent

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

■ Échéance principale

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

■ Éléments du véhicule

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

■ Équipements de série

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

■ Franchise

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

■ Incendie

Combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal.

■ Leasing

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

■ Nous

Sogessur.

■ Options constructeurs

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

■ Prix d'achat

Le prix d'achat correspond à la somme effectivement payée pour l'acquisition du véhicule tenant compte des éventuelles remises obtenues, réductions commerciales, primes à la conversion ou bonus écologiques obtenus à l'achat du véhicule. Les éventuels malus écologiques, frais administratifs ou de mise à la route ne sont pas pris en compte dans cette valeur d'achat. Ce prix d'achat comprend les frais de carte grise.

L'achat du véhicule doit être justifié :

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

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

■ Sinistre

Événement de nature à entraîner notre garantie.

■ Souscripteur

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

■ Souscription à distance

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

■ Usage

Utilisation du véhicule assuré telle que mentionnée aux Conditions Particulières.

■ Valeur avant sinistre

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

■ Valeur résiduelle après sinistre

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

■ Véhicule économiquement irréparable

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

■ Véhicule réparable

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

■ Vous

Sauf précision contraire, le souscripteur du contrat.

LA RESPONSABILITÉ CIVILE

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

Le véhicule assuré

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

Les personnes dont la Responsabilité civile est assurée

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

Les personnes dont la Responsabilité civile n'est pas assurée

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

Ce qui est garanti

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

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

■ La défense des intérêts civils :

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

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

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

■ La conduite accompagnée :

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

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

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

■ La conduite d'un véhicule emprunté :

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

■ Le remorquage occasionnel :

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

■ L'aide bénévole :

La Responsabilité civile de la personne assurée qui prête assistance ou bénéficie elle-même d'une aide, lors d'un accident de la circulation. La garantie comprend aussi les frais de remise en état des garnitures intérieures du véhicule assuré, lorsqu'elles sont détériorées au cours du transport des blessés.

■ La franchise du Fonds de Garantie Automobile :

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

■ Les frais d'expertise et honoraires :

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

MONTANT D'INDEMNISATION MAXIMUM

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



Info covoiturage

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

CE QUI EST EXCLU

Oltre les exclusions communes qui figurent page 24, les dommages subis par :

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

LA DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS SUITE À ACCIDENT

Qui est assuré ?

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

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

Ce qui est garanti

■ La garantie Défense Pénale

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

■ La garantie Recours Suite à Accident

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

Les modalités de l'intervention

■ Vous devez nous déclarer le litige :

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

Toutefois, afin de défendre au mieux vos intérêts, nous vous recommandons de déclarer votre litige au plus tôt, c'est-à-dire dès que vous avez connaissance du différend sans attendre un refus formalisé. Nous ne pourrions être tenus pour responsables des conséquences du retard apporté dans la déclaration ou dans la communication de renseignements, documents et justificatifs nécessaires à votre défense.

- Pour bénéficier d'une prise en charge financière des frais de justice tout au long de votre dossier et quelle que soit la nature de la dépense envisagée (frais d'expertise amiable ou judiciaire, commissaire de justice, avocat...), **vous devez recueillir notre accord préalable écrit avant qu'elle ne soit engagée**, sauf si vous pouvez justifier d'une situation d'urgence avérée.
- En cas d'intervention amiable, nous défendons vos intérêts pour rechercher dans un premier temps et dans la mesure du possible une solution amiable à votre litige. **Au cours des discussions amiables, nous ne prenons en charge aucun honoraire d'avocat** sauf si le tiers est représenté par un avocat. Nous prendrons alors en charge les honoraires de votre avocat à hauteur de **300 euros TTC** (article L 127-2-3 du Code des assurances).
- En cas de procédure judiciaire, nous mettons en oeuvre les moyens nécessaires à la sauvegarde de vos droits et intérêts.
- En cas de procès, nous prenons en charge, dans la limite des plafonds indiqués page 15, les honoraires des auxiliaires de justice intervenant pour votre compte, leurs frais et dépens ainsi que d'éventuelles expertises judiciaires qui en découleraient.

■ Libre choix de l'avocat

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

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

■ Convention d'honoraires

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

■ Comment la procédure judiciaire est-elle conduite ?

Vous devez nous communiquer ou communiquer à votre conseil, tous justificatifs nécessaires à la représentation de vos intérêts.

Vous et votre avocat avez la direction du procès et devez nous proposer toutes les procédures que vous jugez nécessaires à la sauvegarde de vos droits et intérêts.

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

MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

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

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

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

■ Seuil d'intervention :

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

■ Frais de procédure

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

- les frais d'expertise judiciaire,
 - les frais d'assignation et de signification,
 - les frais d'appel (selon réglementation en vigueur),
 - les frais de commissaire de justice liés à l'exécution de la décision.
- Nous réglons les frais équivalents pour les procédures à l'étranger, la prise en charge des frais d'exécution étant limitée à **1 000 euros TTC pour l'ensemble des démarches des intermédiaires de justice** (avocat, commissaire de justice, ...) qui interviendront dans la procédure d'exécution.

■ Les honoraires de votre avocat

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

Devant les juridictions françaises	Montants TTC
Médiation, Conciliation	350 €
Avis d'une tierce personne,	350 €
Arbitrage	350 €
Assistance à expertise	400 €
Référé, Requête, Ordonnance de mise en état	450 €
Conflit	350 €
Obtention du dossier pénal	65 €
Assistance à mesure d'instruction	240 €
Assistance en cas de confrontation avec une personne gardée à vue	240 €
Constitution de partie civile	120 €
Tribunal de police	600 €
Tribunal correctionnel	750 €
SARVI	350 €
CIVI	600 €
CRCI	600 €
Autres commissions	450 €
Tribunal Judiciaire (y compris chambre de proximité) lorsque le montant de la demande (en principal) est inférieur ou égal à 10 000 euros	650 €
Tribunal Judiciaire (y compris chambre de proximité) lorsque le montant de la demande (en principal) est supérieur à 10 000 euros Tribunal Administratif Tribunal de Commerce	900 €
Cour d'Appel	1 100 €
Cour de Cassation Conseil d'État	1 305 €
Hors juridictions françaises	Montants TTC
Transaction amiable menée à son terme	500 €
Pour l'ensemble de ses interventions devant la juridiction du 1 ^{er} degré	1 000 €
Pour l'ensemble de ses interventions devant la juridiction du 2 ^e degré	1 200 €
Pour l'ensemble de ses interventions devant la juridiction du 3 ^e degré	1 500 €

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

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

CE QUI EST EXCLU

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

Subrogation

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

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

Arbitrage

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

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

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

LA PROTECTION DU CONDUCTEUR

Les personnes qui sont assurées

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

Les personnes qui ne sont pas assurées

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

Le véhicule pour lequel s'exerce la garantie

- Le véhicule assuré, désigné aux Conditions Particulières.

Ce qui est garanti

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

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

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

A titre d'exemple : Le conducteur âgé de 35 ans perd le contrôle du véhicule assuré, percute un arbre et subit de multiples fractures. Le taux d'Atteinte à l'Intégrité Physique et Psychique (AIPP) après consolidation, fixé par un médecin expert de la réparation du préjudice corporel est de 20%.

Il lui sera versé, au titre de la garantie Déficit Fonctionnel permanent, une indemnité de 51 200 Euros.

Ce montant est donné à titre indicatif et pourra être complété des autres montants de préjudices retenus par l'expert et prévus au contrat.

Le montant de l'indemnité versé varie selon les caractéristiques de chaque dossier. Votre situation personnelle, le contexte de l'accident, le taux d'atteinte à l'intégrité physique et psychique sont susceptibles, selon les modalités d'application des règles de droit commun, de faire varier le montant de l'indemnisation.

IMPORTANT :

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

■ EN CAS DE DÉCÈS,

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

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

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

MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Ensemble des préjudices : 400 000 euros

- Dont assistance d'une tierce personne : 200 000 euros.
- Dont frais d'obsèques : 10 000 euros.

CE QUI EST EXCLU

Outre les exclusions communes qui figurent page 24 :

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

LA PROTECTION DU CONDUCTEUR RENFORCÉE

La garantie suivante n'est acquise que s'il en est fait mention aux Conditions Particulières. Elle se substitue à la garantie « Protection du conducteur » mentionnée en page 17.

Les personnes qui sont assurées

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

Les personnes qui ne sont pas assurées

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

Le véhicule pour lequel s'exerce la garantie

- Le véhicule assuré, désigné aux Conditions Particulières.
- La garantie est également acquise aux conducteurs désignés au contrat, au souscripteur ou au propriétaire du véhicule assuré qui conduisent un véhicule à 4 roues dont le poids autorisé en charge ne dépasse pas 3,5 tonnes et ne leur appartenant pas, loué ou emprunté à titre temporaire et exceptionnel.

Ce qui est garanti

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

■ EN CAS DE BLESSURE, si le déficit fonctionnel permanent est supérieur à 5% :

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

IMPORTANT :

Si le déficit fonctionnel permanent est inférieur ou égal à 5%, nous n'intervenons pas dans l'indemnisation du préjudice corporel, à aucun titre.

■ EN CAS DE DÉCÈS,

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

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

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

MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

- Ensemble des préjudices : 1 000 000 euros
- Dont assistance d'une tierce personne : 200 000 euros
 - Dont frais d'obsèques : 10 000 euros

CE QUI EST EXCLU

Outre les exclusions communes qui figurent page 24 :

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

L'ASSURANCE DE VOTRE VÉHICULE

Ce qui est assuré

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

L'assuré

- **Le propriétaire du véhicule assuré.**

Les événements assurés

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

NB : Les exemples figurant dans les présentes Conditions Générales sont fournis à titre purement indicatif afin de faciliter la compréhension des modalités de calcul de l'indemnité et ne constituent pas un engagement de l'assureur. En cas de sinistre, l'indemnisation sera évaluée par l'assureur conformément aux conditions du contrat et à la situation spécifique de l'assuré.

INCENDIE ET ÉVÉNEMENTS NATURELS

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

Ce qui est garanti

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

MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 22.

CE QUI EST EXCLU

- Outre les exclusions communes qui figurent page 24 :
- Les dommages résultant :
 - des brûlures causées en l'absence d'incendie,
 - de l'usure du véhicule.
 - La dépréciation du véhicule.
 - Sauf si vous avez souscrit l'option Contenu du véhicule, les dommages causés aux vêtements, objets, marchandises
 - Les animaux transportés dans le véhicule
 - Les frais de gardiennage du véhicule assuré.

ATTENTAT

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

Ce qui est garanti

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

MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 22.

CE QUI EST EXCLU

- Outre les exclusions communes qui figurent page 24 :
- les dommages résultants de graffitis, inscriptions, salissures et affichages.

VOL

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

Ce qui est garanti

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

À RETENIR

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

En cas de vol, vous devrez apporter la preuve de l'existence de ces moyens de protection en produisant vos justificatifs :

- gravage des vitres ou présence d'un système de géolocalisation constructeur monté de série, et/ou
- installation de système anti-démarrage.

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

MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 22.

CE QUI EST EXCLU

- Outre les exclusions communes qui figurent page 24 :
- Les dommages consécutifs à un acte de vandalisme.
 - Les vols commis par les membres de votre famille habitant avec vous et par vos préposés en service, ou avec leur complicité.
 - Les escroqueries relatives au véhicule assuré.
 - Sauf si vous avez souscrit l'option Contenu du véhicule, le vol ou les dommages causés aux vêtements, objets, marchandises transportés dans le véhicule assuré.
 - Les animaux transportés dans le véhicule assuré.
 - La dépréciation du véhicule.
 - Les frais de gardiennage du véhicule assuré.

BRIS DE GLACE

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

Ce qui est garanti

■ **Les frais de réparation ou de remplacement des verres, glaces ou verres organiques :**

- du pare-brise, de la vitre arrière, des glaces latérales,
- des optiques de phares avant prévus en série ou en option constructeur et des optiques de phares anti brouillards avant.

Ces frais sont garantis sur présentation de l'original de la facture acquittée dans la limite du coût des pièces et du nombre d'heures de main d'œuvre défini par le constructeur au prix du marché local.

IMPORTANT

Avant toute remise en état, vous devez contacter Allô Sinistres au 0969 327 326 pour déclarer le bris de glace. En effet, la garantie est conditionnée à notre accord préalable, matérialisé par un numéro de sinistre.

MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 22.

CE QUI EST EXCLU

Outre les exclusions communes qui figurent page 24 :

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

CATASTROPHES NATURELLES

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

Ce qui est garanti

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

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

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

Pour le montant de la franchise, reportez-vous à la page 27. Pour les délais d'indemnisation de cette garantie, reportez-vous à la page 28.

MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 22.

CE QUI EST EXCLU

Les exclusions communes qui figurent page 24.

CATASTROPHES TECHNOLOGIQUES

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

Ce qui est garanti

La réparation intégrale des dommages aux biens assurés dans la limite des capitaux assurés au contrat.

L'état de catastrophe technologique est constaté par une décision de l'autorité administrative qui précise les zones et la période de survenance des dommages auxquels sont applicables ces dispositions. Pour les modalités et délais d'indemnisation de cette garantie, reportez-vous aux pages 26 et 28.

MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 22.

CE QUI EST EXCLU

Les exclusions communes qui figurent page 24.

DOMMAGES TOUS ACCIDENTS

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

Ce qui est garanti

■ **Les dommages accidentels subis par le véhicule assuré directement consécutifs à :**

- un choc contre un corps extérieur au véhicule,
- un versement sans collision préalable,
- un acte de vandalisme sous réserve qu'une plainte soit déposée auprès des autorités de police ou de gendarmerie,
- son transport par voie aérienne, fluviale, maritime ou terrestre,
- un choc entre une portière ou le capot, et la carrosserie.

■ **Les honoraires et frais d'expertise**, incluant ceux occasionnés par les procédures réglementaires concernant les véhicules endommagés ou économiquement irréparables, à la condition que nous ayons mandaté l'expert.

Ces procédures réglementaires portent sur l'obligation de réparer le véhicule terrestre à moteur sous le contrôle d'un expert.

■ **La garantie est également acquise en cas d'utilisation du véhicule assuré :**

- à l'insu du souscripteur ou du propriétaire du véhicule, sauf si le conducteur conduisant à l'insu est un descendant mineur du souscripteur ou des conducteurs désignés au contrat ou du propriétaire du véhicule,
- pendant la conduite accompagnée entrant dans le cadre réglementaire de l'apprentissage anticipé de la conduite ou de la conduite supervisée.

IMPORTANT :

Si les dommages portent exclusivement sur le toit panoramique ou le toit ouvrant, il sera appliqué la franchise spécifique bris de glace. Dans le cas contraire, la franchise Dommages tous accidents s'appliquera. Les montants de ces franchises sont indiqués dans vos Conditions Particulières.

MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 22.

CE QUI EST EXCLU

Outre les exclusions communes qui figurent page 24 :

- Les dommages subis par le véhicule assuré lorsque le conducteur conduit sous l'emprise d'un état alcoolique susceptible d'être sanctionné pénalement (articles L 234-1 et R234-1 du Code de la route) ou s'il refuse de se soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de l'état alcoolique, sauf s'il est établi que l'accident est sans relation avec l'état du conducteur.
- Les dommages subis par le véhicule assuré lorsque le conducteur conduit alors qu'il a fait usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants (article L 235-1 du Code de la route) ou s'il refuse de se soumettre au dépistage de l'usage de stupéfiants (articles L 234-8 et 235-1 du Code de la route), sauf s'il est établi que l'accident est sans relation avec l'état du conducteur.
- Les dommages causés au véhicule assuré par les animaux, marchandises ou objets transportés.
- Les dommages causés aux pneumatiques sans autres dommages au véhicule assuré.
- Les dommages causés par un conducteur, conduisant à l'insu du souscripteur ou du propriétaire du véhicule, s'il est un descendant mineur du souscripteur ou des conducteurs désignés au contrat ou du propriétaire du véhicule.
- Les dommages résultant de l'usure ou d'un non-respect par le propriétaire du véhicule ou par le locataire en cas de Location Longue Durée (LLD) ou de Location avec Option d'Achat (LOA) des observations notées sur le procès-verbal du contrôle technique lorsqu'il existe un lien de causalité.
- Sauf si vous avez souscrit l'option Contenu du véhicule, le vol ou les dommages causés aux vêtements, objets, marchandises transportées dans le véhicule assuré.
- Les animaux transportés dans le véhicule assuré.
- La dépréciation du véhicule.
- Les frais de gardiennage du véhicule assuré.
- Les dommages survenus lorsque le véhicule assuré est utilisé dans le cadre de l'autopartage. Toutefois, la garantie reste acquise à titre subsidiaire, si la location a été réalisée par l'intermédiaire d'une plate-forme d'autopartage.

CONTENU DU VÉHICULE

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

Ce qui est garanti

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

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

IMPORTANT :

Les mesures de prévention contre le vol s'appliquent également à la garantie Contenu du véhicule.

MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

Reportez-vous à la page 22.

CE QUI EST EXCLU

Outre les exclusions communes qui figurent page 24 :

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

L'INDEMNISATION RENFORCÉE

La garantie suivante n'est acquise que s'il en est fait mention aux Conditions Particulières. Les modalités d'indemnisation de cette garantie se substituent alors à celles mentionnées dans le paragraphe « Modalités d'indemnisation »

Ce qui est garanti

- Vous bénéficiez d'une indemnisation renforcée pour le véhicule assuré en cas d'Incendie, Attentat, Événement naturel, Catastrophes Naturelles, Vol du véhicule et Dommages Tous Accidents si vous avez souscrit cette garantie et que l'événement concerné est garanti par vos Conditions Particulières.

Nous prenons en charge si votre véhicule est détruit, déclaré économiquement irréparable ou volé et non retrouvé :

- pendant les 36 premiers mois à compter de la date de première mise en circulation du véhicule : le prix d'achat du véhicule tel que défini contractuellement déduction faite de la valeur de sauvetage si vous conservez le véhicule.
- au-delà des 36 premiers mois à compter de la date de première mise en circulation du véhicule : la valeur de remplacement à dire d'expert au jour du sinistre, majorée de 30% sans dépasser le prix d'achat contractuellement défini, déduction faite de la valeur de sauvetage si vous conservez le sauvetage si vous conservez le véhicule.

À titre d'exemple : vous avez acheté votre véhicule à 20.000 €. Au moment du vol, la valeur de remplacement à dire d'expert (VRADÉ) du véhicule est de 16.000€. Cette valeur sera majorée de 30% soit 16.000€ + (16.000 x 30%) = 20.800€. Notre prise en charge ne pouvant dépasser le prix d'achat, nous vous indemniserons à hauteur de 20.000€, avant déduction de la franchise

Remarque : Le prix d'achat n'intègre pas les forfaits essence, frais de transport, de livraison ainsi que les commissions.

TABLEAU RÉCAPITULATIF - INDEMNISATION RENFORCÉE

LE COÛT DES RÉPARATIONS	Est inférieur ou égal à la valeur de remplacement du véhicule au jour du sinistre	Est supérieur à la valeur de remplacement du véhicule (véhicule économiquement irréparable) au jour du sinistre
VALEUR INDEMNISATION	Le coût des réparations déduction faite le cas échéant de la franchise contractuelle	Le prix d'achat du véhicule jusqu'au 36 ^{ème} mois à compter de la date de première mise en circulation du véhicule. Au-delà du 36 ^{ème} mois, indemnisation en valeur de remplacement à dire d'expert au jour du sinistre, majorée de 30% sans que l'indemnisation puisse dépasser le prix d'achat. Dans les deux cas, il sera déduit la valeur de l'épave si vous la conservez ainsi que le cas échéant la franchise contractuelle.
VOTRE FORMULE	FORMULE TOUS RISQUES FORMULE TOUS RISQUES PLUS	FORMULE LEASING
LE BÉNÉFICIAIRE	Propriétaire du véhicule Le versement s'effectue hors taxes si vous récupérez la TVA	Société de location dans la limite de sa créance hors taxe restant due au jour du sinistre Au propriétaire pour la différence positive entre la valeur d'indemnisation hors taxe du véhicule tel que défini ci-dessus déduction faite du versement hors taxe réalisé à la société de location. Nous vous verserons la TVA sur ce différentiel si vous ne la récupérez pas.

MONTANTS D'INDEMNISATION MAXIMUM

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

FORMULES	FORMULE TIERS PLUS	FORMULE TOUS RISQUES FORMULE LEASING	FORMULE TOUS RISQUES PLUS
VÉHICULE ASSURÉ indemnisation maximum par sinistre	Valeur de remplacement à dire d'expert au jour du sinistre dans la limite du prix d'achat	Valeur de remplacement à dire d'expert au jour du sinistre dans la limite du prix d'achat	
Sans la garantie indemnisation financière renforcée			
Avec la garantie indemnisation financière renforcée		En Option dans la formule Le Prix d'achat du véhicule jusqu'au 36 ^{ème} mois à compter de la date de première mise en circulation du véhicule Au-delà du 36 ^{ème} mois, indemnisation en valeur de remplacement à dire d'expert au jour du sinistre, majorée de 30% sans que l'indemnisation puisse dépasser le Prix d'achat	Inclus dans la formule Le Prix d'achat du véhicule jusqu'au 36 ^{ème} mois à compter de la date de première mise en circulation du véhicule Au-delà du 36 ^{ème} mois, indemnisation en valeur de remplacement à dire d'expert au jour du sinistre, majorée de 30% sans que l'indemnisation puisse dépasser le Prix d'achat
ACCESSOIRES indemnisation maximum par sinistre	200 euros TTC par sinistre		
ROUES VOLÉES SANS VOL DU VÉHICULE indemnisation maximum par sinistre	Valeur des roues avant sinistre sans dépasser le prix des roues de série (c'est-à-dire celles prévues d'office pour le modèle par le constructeur)		
CONTENU DU VÉHICULE indemnisation maximum par année civile		1 800 euros par année civile pour l'ensemble du contenu dont 1 000 euros par année civile en cas de vol isolé d'appareils électriques ou électroniques	

■ **Pour la garantie Bris de glace**, l'indemnité correspond au maximum au coût de réparation. En cas d'impossibilité, elle correspondra au coût de remplacement déduction faite de la franchise indiquée dans vos Conditions Particulières. Dans tous les cas, l'indemnité est limitée au coût des pièces et au nombre d'heures de main d'œuvre définis par le constructeur au prix du marché local.

■ **Pour la garantie Catastrophes technologiques**, se reporter à la page 26 : « Modalités d'indemnisation spécifiques de la garantie Catastrophes technologiques. »

VALEUR MINIMALE D'INDEMNISATION

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

LES PLUS PRODUIT

VOTRE VÉHICULE FAIT L'OBJET D'UN FINANCEMENT EN COURS AUPRÈS D'UNE ENTITÉ DU GROUPE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

- Si le montant des réparations consécutives à un accident, un incendie, une explosion, un attentat, un événement naturel ou une catastrophe naturelle est supérieur à 1 500 euros TTC, nous prenons en charge une mensualité de votre prêt, que votre contrat garantisse ou non ce sinistre sur la base du tableau d'amortissement en cours.

Si vous êtes garanti en formule Tiers ou Tiers Plus, vous devez, pour bénéficier de cette prise en charge, nous adresser la facture détaillée des réparations consécutives à l'accident.

- Si votre véhicule est complètement détruit ou déclaré économiquement irréparable à la suite d'un accident, d'un incendie, d'une explosion, d'un attentat, d'un événement naturel ou d'une catastrophe naturelle, ou volé et non retrouvé dans un délai de 30 jours, nous prenons en charge :

- 6 mensualités de votre prêt en cours, plafonnées à 1 000 euros TTC chacune, si vous avez souscrit la formule Tous risques ou la formule Tous risques Plus,

- 2 mensualités de votre prêt en cours si vous avez souscrit la formule Tiers Plus,

- 1 mensualité de votre prêt en cours si vous avez souscrit la formule Tiers.

Vous devez, pour bénéficier de cette prise en charge, nous adresser la preuve de la mise en épave du véhicule à la suite de l'accident.

Les mensualités prises en charge seront celles du prêt qui vous aura été délivré dans les 30 jours calendaires avant ou après l'achat de votre véhicule.

LA CONSERVATION DE VOTRE ANCIEN VÉHICULE EN VUE DE SA VENTE

Lorsque vous conservez votre ancien véhicule dans le but de le vendre, les garanties qui lui étaient applicables sont maintenues pour une durée maximale de 30 jours à compter de la date de l'avenant transférant votre contrat d'assurance sur le nouveau véhicule, désormais assuré auprès de Sogessur.

L'IMMOBILISATION DE VOTRE VÉHICULE

En cas d'immobilisation de votre véhicule consécutive à une panne ou un accident, vous avez la possibilité de contacter Allô Contrats afin de solliciter le transfert provisoire des garanties souscrites vers le véhicule de remplacement mis à disposition par le garage chargé des réparations. Ce transfert est valable jusqu'à la remise en état du véhicule assuré, dans la limite d'une durée maximale de 30 jours.

LES EXCLUSIONS COMMUNES

CE QUI NE PEUT ÊTRE ASSURÉ

- **Défaut de permis ou certificats non valides**
 - Les dommages survenus alors que le conducteur du véhicule assuré n'a pas atteint l'âge exigé pour la conduite du véhicule ou ne détient pas au jour du sinistre un permis de conduire en état de validité, ou ne détient pas des certificats en état de validité exigés par la réglementation, ou quand il ne respecte pas les conditions restrictives de validité portées sur ces documents.
 - L'exclusion pour défaut de permis ne peut être opposée au conducteur détenteur d'un permis de conduire qui nous a été déclaré à la souscription ou au renouvellement du contrat :
 - lorsque ce permis est sans validité pour des raisons tenant au lieu ou à la durée de résidence de son titulaire (permis étranger),
 - ou lorsque les conditions restrictives d'utilisation, autres que celles relatives aux catégories de véhicules, portées sur celui-ci n'ont pas été respectées (par exemple le port de verres correcteurs).
- **Les dommages apparus après la survenance de l'événement prévu au contrat et résultant de l'utilisation du véhicule avant qu'il ne soit remis en état, même en l'absence d'accident.**
- **Les dommages subis lors d'un accident causé par un défaut du véhicule :**
 - qui n'a pas été détecté du fait de l'absence de réalisation du contrôle technique obligatoire dans les délais légaux prévus,
 - ou pour lequel vous n'avez pas procédé, dans les délais légaux prévus, aux réparations imposées par un contrôle technique obligatoire.
- **Le fait intentionnel**

Les dommages causés intentionnellement par l'assuré.
- **Le risque nucléaire**

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

Les dommages occasionnés par la guerre civile ou étrangère.
- **Les dommages de toute nature aux informations et/ou données sur tous supports informatiques (y compris en cours de transmission et de traitement), ainsi que les atteintes à l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité de ces informations et/ou données ainsi que leurs conséquences immatérielles et financières.**
- **Sont également exclus les dommages résultant d'un programme ou d'un ensemble de programmes informatiques :**
 - conçus ou utilisés de façon malveillante pour porter atteinte à la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité de données stockées, transmises ou faisant l'objet d'un traitement, ou pour porter atteinte aux réseaux et systèmes d'information et donc aux services que ces derniers offrent ou rendent accessibles ;
 - ou utilisés par erreur et ayant pour conséquence de porter atteinte à la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité de données stockées, transmises ou faisant l'objet d'un traitement, ou de porter atteinte aux réseaux et systèmes d'information et donc aux services que ces derniers offrent ou rendent accessibles.

LES RISQUES QUI NE SONT PAS COUVERTS PAR CE CONTRAT

ATTENTION :

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

- **Les compétitions sportives**

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

Les dommages survenus au cours de l'utilisation du véhicule sur circuit privé à l'exception des rallyes de régularité et des concentrations touristiques dans lesquels l'élément de vitesse n'est pas prépondérant.
- **Le transport de matières dangereuses**

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

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

LES DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE

Que devez-vous faire en cas de sinistre ?

Déclarez votre sinistre via le Selfcare ou en appelant :

Allô Sinistres

 **N°Cristal** 0 969 327 326

APPEL NON SURTAXE

Lundi et mardi de 8h30 à 18h, mercredi, jeudi et vendredi de 9h à 18h, samedi de 9h à 13h et de 14h à 17h.

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

Vous pouvez nous déclarer votre sinistre, dans votre espace SELF CARE, accessible en vous connectant à votre espace client SG via le lien suivant <https://particuliers.sg.fr>

Vous pouvez également faire votre déclaration de sinistre par écrit.

En respectant les délais et formalités indiqués dans le tableau page suivante, vous adresserez l'ensemble des pièces de votre dossier à :

SOGESSUR - Service Indemnisation
TSA 91102
92894 Nanterre cedex 9

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

Mondial Assistance

- Depuis la France : 01 40 25 50 01* (Appel non surtaxé)

- Depuis l'étranger : 00 33 1 40 25 50 01 (PCV accepté)

Accès sourds et malentendants :

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

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

Assurances cumulatives

Si vous avez contracté, sans fraude, plusieurs assurances pour un même risque, vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix dans la limite des garanties prévues par le contrat.

Libre choix du réparateur

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

* Pour les tarifs, se reporter page 4.

IMPORTANT

Sous peine de déchéance, vous vous engagez à ne pas faire procéder à des travaux de réparation sans notre accord.

Les délais de déclaration de sinistre et les premières formalités

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

Nature des sinistres	Délai de déclaration	Formalités
Accident	5 jours ouvrés	<ul style="list-style-type: none">• S'il y a des blessés, alerter la Gendarmerie ou la Police.• Si le véhicule est endommagé :<ul style="list-style-type: none">- nous permettre de l'examiner en indiquant le lieu où il est visible,- sauf si nous convenons d'une disposition contraire, attendre la vérification des dommages par l'expert avant de le faire réparer.• Nous transmettre dès réception, avec les références de votre contrat, tout avis, lettre, convocation, assignation que vous recevriez concernant cet accident.• Lorsque le véhicule a été accidenté au cours d'un transport, adresser au transporteur dans les 3 jours suivant la réception du véhicule, une lettre recommandée de réclamation, avec accusé de réception.• Lorsque vous-même ou une personne transportée dans le véhicule avez été blessé, recevoir le médecin que nous aurons mandaté pour constater votre état ou celui de la personne transportée.
Vol et tentative de vol	2 jours ouvrés	<ul style="list-style-type: none">• Même si vous n'avez pas souscrit la garantie Vol, porter plainte immédiatement auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie et nous transmettre le récépissé de dépôt de plainte afin de permettre, le cas échéant, la suspension de contrat.• Nous prévenir dans un délai de 2 jours lorsque le véhicule volé est retrouvé.
Bris de glace	5 jours ouvrés	<ul style="list-style-type: none">• Nous joindre par téléphone.• Nous vous mettrons en relation avec un centre de réparation ou de remplacement.
Incendie ou autres événements	5 jours ouvrés	<ul style="list-style-type: none">• Nous joindre par téléphone.
Catastrophes naturelles	Dans les 30 jours après la publication de l'arrêté de reconnaissance de l'état de Catastrophe naturelle	<ul style="list-style-type: none">• Nous adresser une déclaration écrite sur les circonstances et conséquences.
Catastrophes technologiques	5 jours ouvrés	<ul style="list-style-type: none">• Nous adresser une déclaration écrite sur les circonstances et conséquences.

ATTENTION :

• **Si le sinistre n'est pas déclaré dans les délais prévus, sauf cas fortuit ou de force majeure, il y a déchéance du droit à indemnité, si nous établissons que ce retard nous a causé un préjudice.**

• **Vous perdez également tout droit à garantie si vous faites, en connaissance de cause, de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre.**

• **Vous devrez fournir tous documents nécessaires à la mise en jeu de la garantie et ceux établissant la réalité et l'importance des dommages. En cas de vol, si vos Conditions Particulières précisent des conditions de protection du véhicule pour l'application de la garantie Vol, vous devrez en outre apporter la preuve de l'existence de ces protections.**

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

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

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

L'indemnisation des dommages

■ Règlement des sinistres Responsabilité civile

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

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

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

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

- Soit à l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de la déclaration du vol aux autorités de police ou de gendarmerie,
- Soit à compter du jour du transfert de la garantie du contrat sur un véhicule de remplacement, si ce transfert intervient avant l'expiration du délai de 30 jours.

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

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

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

• Évaluation

Il vous appartient de prouver l'existence des biens sinistrés, la date et la valeur d'achat de ces biens. Les dommages seront évalués par le service Indemnisation ou par un expert automobile missionné par l'Assureur. Cet expert peut être amené à modifier le montant pris en charge en tenant compte de l'état d'usure du véhicule et des conditions économiques locales pour le calcul du taux horaire par exemple.

Si vous n'êtes pas d'accord sur l'évaluation proposée par notre expert, une expertise contradictoire peut être organisée. Vous avez la possibilité de faire intervenir l'expert de votre choix à vos frais. Si ces experts ne sont pas d'accord, il y a lieu d'avoir recours à l'arbitrage. Il est alors fait appel à l'appréciation d'un tiers-expert désigné d'un commun accord par les deux parties ou à défaut par le président du tribunal judiciaire statuant en référé. Chacun de nous paie les honoraires de son expert et la moitié des honoraires du tiers-expert. Les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

• Calcul de l'indemnité en l'absence de souscription de la garantie indemnisation renforcée

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

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

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

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

Remarque : si la garantie Indemnisation renforcée est mentionnée dans vos Conditions Particulières, les modalités mentionnées dans cette garantie se substituent à celles mentionnées ci-avant.

■ Modalités d'indemnisation des accessoires et de la garantie Contenu du véhicule

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

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

A titre d'exemples :

- Vous avez acheté un autoradio à 1000€ (accessoire du véhicule) il y a 18 mois. Cet appareil électronique a été volé dans votre véhicule. Le calcul de la vétusté est le suivant: $2,5\% \times 18$ (taux de vétusté x le nombre de mois) = 45%. Votre indemnisation sera égale à la valeur d'achat vétusté déduite soit $1000€ - (45\% \times 1000) = 550€$ avant déduction de la franchise.
- Vous avez acheté une valise (contenu dans le véhicule) il y a 10 ans au prix de 200€. Cette valise a été volée dans votre véhicule. Le calcul de la vétusté est le suivant: $1,5\% \times 120$ (taux de vétusté x le nombre de mois) = 180%. Votre contrat prévoit une vétusté maximum de 75%. Votre indemnisation sera égale à la valeur d'achat vétusté déduite soit $200€ - (75\% \times 200) = 50€$ avant déduction de la franchise.

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

■ Particularités d'indemnisation :

- Pour les éléments de sécurité enfants, le remboursement s'effectue sur la base du prix d'achat justifié par la facture d'origine.
- Pour les pneus, le remboursement s'effectue sur la base de la valeur de remplacement à l'identique à dire d'expert, vétusté déduite.

• Remboursement dépannage

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

■ Modalités d'indemnisation spécifiques de la garantie Catastrophes Technologiques

Nous prenons en charge le coût de la réparation du véhicule assuré, si celle-ci est possible, ou, à défaut son coût de remplacement, dans la limite de la valeur de remplacement par un véhicule équivalent

sur le marché local. Les franchises et les taux de vétusté ne sont pas pris en compte pour le calcul de l'indemnisation. Les accessoires sont indemnisés d'après leur valeur de remplacement sans application de vétusté et sans déduction de franchise, dans les limites des capitaux assurés au contrat.

• Justificatifs

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

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

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

■ Indemnisation du conducteur dans le cadre des garanties Protection du Conducteur et Protection du conducteur renforcée

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

- en cas de blessures :

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

- en cas de décès :

- la déclaration de décès, dès que vous en avez connaissance,
- le certificat médical mentionnant les causes du décès,
- le livret de famille, l'attestation dévolutive, le contrat de pacs, l'attestation de concubinage notoire permettant d'établir pour chacun des ayants droit la preuve du lien existant avec le décédé,
- les justificatifs des revenus du foyer avant le décès (fiches de paie, déclaration d'imposition), justificatifs de la pension de réversion s'il y a lieu,
- les justificatifs des frais d'obsèques,

- les justificatifs du montant exact des prestations indemnitaires versées par les organismes sociaux et/ou les tiers payeurs.

Les justificatifs doivent être produits par les ayants droit.

ATTENTION :

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

L'application des franchises

■ Les franchises sont de plusieurs natures

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

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

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

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

- Pour la garantie Catastrophes naturelles, vous conservez à votre charge une partie de l'indemnité due après sinistre pour laquelle vous vous interdisez de contracter une assurance pour la portion de risque constituée par la franchise.

Pour les véhicules terrestres à moteur, quel que soit leur usage, le montant de la franchise est de 380 euros par véhicule endommagé. Toutefois, pour les véhicules terrestres à moteur à usage professionnel, c'est le montant de la franchise prévue pour les garanties Incendie-Forces de la nature, Vol ou Dommages tous accidents qui s'applique s'il est supérieur au montant fixé par arrêté interministériel.

- Pour les sinistres Catastrophes technologiques, aucune franchise n'est applicable.

En cas de modification par arrêté ministériel des montants de franchise, ces montants seront réputés modifiés dès l'entrée en application de cet arrêté.

- La franchise « **prêt de volant** » s'applique lorsqu'au moment de l'accident le conducteur du véhicule assuré est une autre personne que :

- le conducteur principal désigné au contrat,
- son conjoint, son concubin ou pacsé désigné au contrat comme conducteur secondaire à condition qu'il soit titulaire d'un permis de conduire depuis au moins 3 ans,
- les conducteurs occasionnels désignés au contrat,
- le conducteur signalé en Apprentissage Anticipé de la Conduite,
- un conducteur non désigné à condition qu'il soit titulaire d'un permis de conduire depuis au moins 3 ans.

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

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

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

Les délais d'indemnisation

■ Le paiement des indemnités

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

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

• Dispositions particulières en cas de vol

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

- le récépissé du dépôt de plainte,
 - la carte grise ou son duplicata,
 - toutes les clefs du véhicule,
 - la facture d'achat,
- et, si obligation vous en a été faite,
- l'attestation de gravage des glaces,
 - la justification de l'installation d'un anti-démarrreur électronique.

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

• Dispositions particulières en cas de catastrophes naturelles

A compter de la réception de la déclaration du sinistre ou de la date de publication, lorsque celle-ci est postérieure, de la décision administrative constatant l'état de catastrophe naturelle, l'assureur dispose d'un délai d'un mois pour informer l'assuré des modalités de mise en jeu des garanties prévues au contrat et pour ordonner une expertise lorsque l'assureur le juge nécessaire. Il fait une proposition d'indemnisation ou de réparation en nature résultant de cette garantie, dans un délai d'un mois à compter soit de la réception de l'état estimatif transmis par l'assuré en l'absence d'expertise, soit de la réception du rapport d'expertise définitif. A compter de la réception de l'accord de l'assuré sur la proposition d'indemnisation, l'assureur dispose d'un délai d'un mois pour missionner l'entreprise de réparation ou d'un délai de vingt et un jours pour verser l'indemnisation due. A défaut, et sauf cas fortuit ou de force majeure, l'indemnité due par l'assureur porte, à compter de l'expiration de ce dernier délai, intérêt au taux de l'intérêt légal. En tout état de cause, une provision sur les indemnités dues au titre de cette garantie vous est versée dans les 2 mois qui suivent la date de remise de l'état estimatif des biens endommagés ou des pertes subies ou de la date de publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle lorsque celle-ci est postérieure.

• Dispositions particulières en cas de catastrophes technologiques

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

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

■ Nos droits après votre indemnisation

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

LA VIE DE VOTRE CONTRAT

Loi applicable et langue utilisée

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

La prise d'effet et la durée de votre contrat

■ Durée du contrat

Sous réserve des dispositions relatives aux modalités de souscription, votre contrat est conclu pour une année d'assurance et se renouvelle automatiquement d'année en année tant qu'il n'y est pas mis fin par vous ou par nous.

■ Date de souscription de votre contrat

- **Dans le cadre d'une souscription en agence ou par démarchage à domicile** : à la date de signature de vos Conditions Particulières.
- **Dans le cadre d'une souscription à distance par téléphone sans signature électronique** : à la date de l'enregistrement de l'appel au cours duquel vous donnez votre accord à la souscription du contrat. Cette date figure dans vos Conditions Particulières.
- **Dans le cadre d'une souscription électronique à distance (par téléphone ou par Internet)** : à la date de signature électronique de votre Proposition d'assurance valant Conditions Particulières.

■ Date de prise d'effet de vos garanties

- **Dans le cadre d'une souscription en agence ou par démarchage à domicile** : aux date et heure indiquées sur vos Conditions Particulières.
- **Dans le cadre d'une souscription à distance par téléphone sans signature électronique** : aux date et heure convenues lors de votre appel et figurant dans les Conditions Particulières qui vous sont adressées immédiatement après votre appel téléphonique.
- **Dans le cadre d'une souscription électronique à distance (par téléphone ou par Internet)** : aux date et heure de prise d'effet des garanties indiquées sur la lettre de bienvenue qui vous est adressée immédiatement après la signature électronique de vos documents d'assurance

■ Modalités de souscription

- **Dans le cadre d'une souscription en agence ou par démarchage à domicile** : vous devez remettre un exemplaire signé de vos Conditions Particulières à votre conseiller bancaire lors de la souscription et nous adresser dans les 30 jours suivants la prise d'effet de vos garanties :
 - la photocopie de la carte grise définitive et française du véhicule,
 - la photocopie de l'avis d'échéance du contrat en cours,
 - le ou les Relevés d'Informations de vos précédents assureurs sur la période des 36 derniers mois précédant la prise d'effet de votre contrat. Le dernier doit être daté de moins d'un mois avant cette prise d'effet.
- **Dans le cadre d'une souscription à distance par téléphone sans signature électronique** : vous devez nous adresser dans les 30 jours suivant la prise d'effet de vos garanties :
 - un exemplaire signé des Conditions Particulières confirmant par écrit votre accord téléphonique,
 - la photocopie de la carte grise définitive et française du véhicule,
 - la photocopie de l'avis d'échéance du contrat en cours,
 - le ou les Relevés d'Informations de vos précédents assureurs sur la période des 36 derniers mois précédant la prise d'effet de votre contrat. Le dernier doit être daté de moins d'un mois avant cette prise d'effet.
- **Dans le cadre d'une souscription électronique à distance (par téléphone ou par Internet)** : vous devez signer électroniquement la Proposition d'assurance valant Conditions Particulières qui vous est adressée sous l'Espace de mise à disposition des contrats

de votre banque rubrique « Mes Demandes », conformément au paragraphe « Convention de preuve de la souscription électronique » page 30 de vos Conditions Générales.

Vous devez alors nous adresser dans les 30 jours suivant la prise d'effet de vos garanties :

- la photocopie de la carte grise définitive et française du véhicule,
- la photocopie de l'avis d'échéance du contrat en cours,
- le ou les Relevés d'Informations de vos précédents assureurs sur la période des 36 derniers mois précédant la prise d'effet de votre contrat. Le dernier doit être daté de moins d'un mois avant cette prise d'effet.

Quelle que soit la modalité de souscription utilisée, si vous ne fournissez pas les documents demandés ci-dessus dans le délai imparti, nous nous réservons la faculté de procéder à la résiliation de votre contrat dans les conditions prévues par le Code des assurances. En outre, si vous ne fournissez pas le ou les Relevés d'information cités ci-dessus dans le délai imparti, nous nous réservons la faculté de résilier votre contrat, la résiliation prenant effet 10 jours après notre notification par lettre recommandée.

Si les justificatifs fournis ne sont pas conformes à vos déclarations lors de la souscription, nous appliquerons les dispositions figurant au paragraphe « important : exactitude et sincérité des déclarations ».

■ Droit de renonciation

• Dispositions particulières en cas de contrat souscrit dans le cadre d'un démarchage à domicile ou sur le lieu de travail

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

Cette disposition n'est pas applicable si vous avez eu connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie de votre contrat.

Vous devez nous notifier votre volonté de renoncer à l'adresse suivante :

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

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

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

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

• Dispositions particulières pour un contrat conclu exclusivement à distance

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

■ Convention de preuve de la souscription électronique

Dans le cadre d'une vente à distance par téléphone ou par Internet, vous avez la possibilité de souscrire électroniquement vos contrats d'assurance au moyen de certificats électroniques.

Cette possibilité est ouverte aux clients Société Générale titulaires d'un contrat de Banque à distance dans les conditions et limites qui y sont énoncées.

Conformément aux dispositions des conditions générales de Banque à distance, en choisissant de souscrire des contrats d'assurance en ligne, vous acceptez de signer électroniquement plutôt que sur papier.

Vous acceptez que les informations qui sont demandées en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui vous sont adressées au cours de son exécution vous soient transmises par courrier électronique et par SMS et par l'envoi des contrats dans l'Espace de mise à disposition des contrats de votre banque. Cet espace de gestion intitulé « Mes demandes » vous permet de consulter :

- les contrats en attente de votre signature et/ou dont le processus de souscription à distance a été interrompu avant sa fin (rubrique « Demande en attente de signature ») ;
- les contrats signés (rubriques « Demande en cours de traitement » ou « Demande traitée »).

Vous disposez de 30 jours pour signer votre contrat. À défaut, il sera caduc et supprimé de l'espace « Mes Demandes ». Lorsque votre contrat est signé électroniquement, un SMS vous est envoyé.

En cas de résiliation du contrat de Banque à distance, vous n'aurez plus accès à l'espace « Mes Demandes » ce qui implique que :

- les contrats en attente de signature deviendront caducs ;
- les contrats déjà signés ne seront plus accessibles. Il vous appartiendra avant la fermeture de votre espace de les enregistrer et des les imprimer.

Toutefois, après la résiliation de votre contrat de Banque à distance, vous pourrez nous demander à tout moment la communication d'une copie de votre contrat.

Pour la souscription électronique de votre contrat d'assurance, nous utilisons la plateforme de signature de Société Générale, plateforme gérée par un prestataire de services de confiance agréé (ci-après « Plateforme de signature »).

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

Pendant toute la phase de contractualisation électronique, la transmission des documents au souscripteur sera assurée par leur mise à disposition sur la Plateforme de signature. L'intégrité des documents présentés au souscripteur est assurée notamment par leur scellement et leur horodatage opéré par la Plateforme de signature. Compte tenu de la technologie utilisée l'envoi et la réception seront réputé intervenir au même instant. Vous êtes invité à enregistrer les documents qui vous sont présentés.

Vos déclarations à la souscription du contrat

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

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

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

Vos déclarations en cours de contrat

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

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

Pour toute modification, appelez

Allô Contrats au



APPEL NON SURTAXE

Du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h. Ces modifications seront reproduites dans un avenant.

IMPORTANT :

EXACTITUDE ET SINCÉRITÉ DES DÉCLARATIONS

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

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

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

Votre cotisation en détail

■ Quand doit-elle être payée ?

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

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

■ Quelles sont les conséquences du non-paiement ?

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat, nous pouvons :

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

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

- percevoir des frais d'impayés.

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

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

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

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

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

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

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

■ Modification des cotisations, franchises et plafonds de garantie

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

Sauf si la modification résulte d'une modification des taux de taxes ou de l'application du coefficient de réduction majoration (« bonus-malus »), vous avez alors la faculté de demander la résiliation de votre contrat dans le mois où vous avez eu connaissance de la majoration de votre cotisation, de la nouvelle franchise ou des nouveaux plafonds de garanties. La résiliation prend effet 1 mois après la demande de résiliation. La cotisation restant due pour la période entre la précédente échéance et la date d'effet de la résiliation, est calculée sur la base de votre ancien tarif.

La possibilité de mettre fin à votre contrat

Vous pouvez résilier votre contrat :

- Soit par lettre ou tout autre support durable ;
- Soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- Soit par acte extra-judiciaire ;
- Soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication ;
- Soit depuis le formulaire en ligne disponible depuis le site : <https://www.assurances.societegenerale.com> ou, le cas échéant, depuis votre espace client particuliers Société Générale.

À des fins de preuve, il est préconisé de résilier par le biais du recommandé. À ce titre, la résiliation par lettre recommandée électronique se fait via l'adresse électronique suivante : moncontrat@SGassurances.com

et la résiliation par lettre recommandée postale à l'adresse suivante : SOGESSUR - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9.

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

Conditions de résiliation

Depuis l'entrée en vigueur du décret relatif aux modalités et conditions d'application de la résiliation d'un contrat d'assurance couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles (article L.113-15-2 du Code des assurances), vous pouvez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première souscription de ce contrat, le résilier sans frais ni pénalités. La résiliation prend effet un mois après que nous en ayons reçu notification, par lettre ou tout autre support durable.

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

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

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

- 1°. Lorsque vous dénoncez la reconduction tacite du contrat en application de l'article L.113-15-1 du Code des assurances postérieurement à la date limite d'exercice du droit de dénonciation du contrat ;
- 2°. Lorsque vous demandez la résiliation du contrat en vous fondant sur un motif légal dont nous constatons qu'il n'est pas applicable.
- 3°. Lorsque vous ne précisez pas le fondement de votre demande de résiliation.

Les différents cas de résiliation

Motif de la résiliation	Qui peut résilier?	Quand ?	Date d'effet de la résiliation
Tous motifs	Vous	A tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première souscription de votre contrat	Un mois à compter de la réception de la demande de résiliation
		1 mois avant l'échéance annuelle	À l'échéance annuelle
		En cas d'envoi de l'avis d'échéance moins de 45 jours avant l'échéance annuelle, dans les 20 jours suivant la date d'envoi de cet avis d'échéance (le cachet de la poste faisant foi)	À l'échéance annuelle si votre demande de résiliation nous parvient avant cette date La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste ou de la date de notification si votre demande nous parvient après l'échéance annuelle de votre contrat
	Nous	2 mois avant l'échéance annuelle	À l'échéance annuelle
Vente ou don du véhicule assuré	Vous et nous	Dans les 10 jours suivant la suspension de plein droit intervenant le lendemain à 0 heure du jour de l'aliénation	Dès l'envoi de la notification à l'autre partie
	Résiliation de plein droit		6 mois après l'aliénation
Changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession, retraite ou cessation définitive d'activité professionnelle	Vous	Dans les 3 mois qui suivent l'événement	1 mois après réception de la notification
Décès du souscripteur ou du propriétaire du véhicule assuré	L'héritier	À tout moment	1 mois après votre demande
	Nous	Dans les 3 mois qui suivent la demande de transfert de l'assurance au profit de l'héritier	
Augmentation de votre cotisation	Vous	Dans le mois où vous avez eu connaissance de l'augmentation	1 mois après votre demande
Résiliation par nous d'un autre de vos contrats après sinistre	Vous	Dans le mois où vous avez eu connaissance de la résiliation du contrat sinistré.	1 mois après votre demande
Diminution du risque en cours de contrat	Vous	Dès que vous avez eu connaissance de notre refus de réduire la cotisation	1 mois après l'envoi de notre lettre recommandée
Résiliation après sinistre	Nous	Après un sinistre	1 mois après l'envoi de notre lettre recommandée
Aggravation du risque en cours de contrat	Nous	Dès que nous en avons connaissance ou Dans les 30 jours après notre proposition d'augmenter la cotisation si vous la refusez ou n'y donnez pas suite	10 jours après l'envoi de notre lettre recommandée Au terme du délai de 30 jours
Non-paiement des cotisations	Nous	Au plus tôt 30 jours après l'échéance	40 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure
Omission ou inexactitude dans la déclaration du risque	Nous	Dès que nous en avons connaissance, mais avant tout sinistre	10 jours après l'envoi de notre lettre recommandée
Vol total du véhicule	Nous, si le véhicule est garanti en vol	À l'expiration du délai de 30 jours à compter de la date de survenance du vol, le contrat sera résilié si le véhicule n'est pas retrouvé et si vous n'avez pas sollicité un transfert des garanties sur un véhicule de remplacement	À l'expiration du délai de 30 jours à compter de la date de survenance du vol
	Vous, si le véhicule n'est pas garanti en vol		
Perte totale	Résiliation de plein droit		Date de l'événement
Réquisition			À la date de dépossession
Retrait de notre agrément			Le 40 ^e jour à midi après la publication au JO de la décision de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution prononçant le retrait

Délai de prescription

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

Toutefois, ce délai ne court :

- 1°) En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où nous en avons eu connaissance ;
- 2°) En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

Dans le cadre de la garantie « Dommages corporels », ce délai est porté à 10 ans lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Ce délai est interrompu par l'une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, conformément au Code civil, constituées par :

- toute reconnaissance par nous de votre droit à garantie, ou toute reconnaissance de dette de votre part envers nous ;
- toute demande en justice, même en référé, et même portée devant une juridiction incompétente ou même lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. Cette interruption vaut jusqu'à l'extinction de l'instance mais est non avenue en cas de désistement du demandeur, s'il laisse périmer l'instance ou si sa demande est définitivement rejetée ;
- toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou tout acte d'exécution forcée.

Il est également interrompu par :

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

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

Particularités Alsace Moselle

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

La clause de réduction-majoration (bonus-malus)

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

■ Article 1 : Réduction et majoration des primes

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

■ Article 2 : Définition de la prime de référence

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

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

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

■ Article 3 : Risques concernés

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

■ Article 4 : Réduction du coefficient pour absence de sinistre

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

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

■ Article 5 : Majoration du coefficient pour survenance de sinistre

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

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

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

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

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

■ Article 6 : Sinistre non pris en considération

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

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

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

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

■ Article 8 : Rectifications

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

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

■ Article 9 : Période annuelle d'assurance

La période annuelle prise en compte pour l'application des dispositions de la présente clause est la période de 12 mois consécutifs précédant de 2 mois l'échéance annuelle du contrat.

Si le contrat est interrompu ou suspendu pour quelque cause que ce soit, le taux de réduction ou de majoration appliqué à l'échéance précédente reste acquis à l'assuré mais aucune réduction nouvelle n'est appliquée, sauf si l'interruption ou la suspension est au plus égale à 3 mois.

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

■ Article 10 : Changement de véhicule

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

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

■ Article 11 : Changement d'assureur

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

■ Article 12 : Le Relevé d'Informations

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

Ce relevé comporte notamment les indications suivantes :

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

■ Article 13 : Information du nouvel assureur

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

■ Article 14 : Information de l'assuré

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

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

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

Avertissement

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

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

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

■ Comprendre les termes

Fait dommageable :

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

Réclamation :

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

Période de validité de la garantie :

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

Période subséquente :

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

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

I - Le contrat garantit votre Responsabilité civile vie privée En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. En cas de changement d'assureur

Si vous avez changé d'assureur et si un sinistre, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'assureur qui vous indemniserà.

Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel assureur pourra être valablement saisi. Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

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

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

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

Votre ancien assureur devra traiter la réclamation si vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie.

Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation vous est adressée ou l'est à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ASSURANCE AUTOMOBILE

CONVENTION D'ASSISTANCE



Comment faire intervenir l'assistance ?

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

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

■ Par téléphone :

- depuis la France : **01 40 25 50 01¹ (Appel non surtaxé)**
- depuis l'étranger : **00 33 1 40 25 50 01 (PCV accepté)**

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

■ Accès sourds et malentendants

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

■ Si vous devez écrire :

Mondial Assistance - Sogessur
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

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

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation. La responsabilité de Mondial Assistance concerne uniquement les services qu'il réalise en exécution de la Convention. Il ne sera pas tenu responsable des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Il ne sera pas tenu responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

¹ Pour les tarifs, se reporter page 4.

Définitions

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

■ Abandon

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

■ Accident

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

■ Autres motifs d'immobilisation du véhicule

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

■ Bénéficiaire

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

Pour les Plus Prévention :

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

■ Conjoint

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

■ Crevaison

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

■ Enfant

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

■ Épave

Véhicule économiquement ou techniquement irréparable.

■ Erreur de carburant

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

■ Étranger

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

■ Frais funéraires

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

■ Frais médicaux d'urgence à l'étranger

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

■ Immobilisation du Véhicule

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

■ Incendie

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

■ Membre de la famille

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

■ « Nous », « Nos », « Notre »

Se rapportent à Mondial Assistance.

■ Panne

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

■ Tentative de vol ou vandalisme

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

■ Transport Primaire

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

■ Valeur vénale

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

■ Véhicule

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

■ Vol

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

■ « Vous », « Vos », « Votre »

Se rapportent aux bénéficiaires.

Étendue territoriale

■ Étendue territoriale « Assistance aux personnes »

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

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

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

■ Étendue territoriale « Assistance au véhicule » Validité territoriale

Les garanties d'assistance au véhicule s'appliquent en France métropolitaine et dans tous les pays non rayés figurant sur la Carte internationale d'assurance (Carte Verte), ainsi qu'à San Marin, au Vatican, au Liechtenstein, en Andorre et à Monaco. Ces garanties « Assistance au véhicule » s'appliquent avec une franchise kilométrique de 25 km en cas de panne, crevaison, insuffisance, erreur ou gel de carburant, enfermement, bris, perte ou vol des clés, sauf si votre contrat prévoit la garantie assistance renforcée.

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

Durée de validité de la Convention d'Assistance

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

Tableau des Garanties

ASSISTANCE VOYAGE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE AU BÉNÉFICIAIRE		
Rapatriement ou transport sanitaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance
Transfert d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	
Frais médicaux d'urgence à l'étranger	Remboursement des frais restant à la charge du Bénéficiaire ou avance des frais d'hospitalisation (hors frais dentaires) : 7 700 € TTC	Une franchise de 15 € s'applique au remboursement des frais médicaux. Les limites suivantes, s'entendent par Bénéficiaire et par période annuelle garantie
Frais d'évacuation sur piste de ski	230 € TTC maximum par personne et par Accident corporel	Frais de recherche exclus.
Prolongation du séjour du Bénéficiaire	60 € TTC par nuit et par personne dans la limite de 10 nuits soit 600 € TTC maximum	
Soutien au Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place : - Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire Ou - Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> Coût du Transport retour Frais d'hébergement : 60 € TTC par nuit dans la limite de 10 nuits soit 600 € TTC maximum. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Coût du Transport retour Frais d'hébergement : 60 € TTC par nuit dans la limite de 10 nuits soit 600 € TTC maximum 	La durée prévisible de l'hospitalisation ou de l'immobilisation sur place du Bénéficiaire est de 10 jours au moins
Recherche et mise à disposition de médicaments	Prise en charge des frais de recherche, de contrôle d'emballage et d'envoi	Le coût des médicaments et les frais de douane restent à la charge du Bénéficiaire
COMPLÉMENT EN CAS DE DÉCÈS		
En cas de décès du bénéficiaire		
Transport de corps	Coût du Transport du corps organisé par Mondial Assistance	
Frais funéraires	Frais réels	Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire
Transfert d'un Proche sur le lieu du décès	<ul style="list-style-type: none"> Coût du Transport aller/retour Frais d'hébergement : 60 € TTC par nuit dans la limite de 10 nuits soit 600 € TTC maximum 	
En cas de décès d'un membre de la famille		
Retour prématuré	<ul style="list-style-type: none"> Coût du Transport depuis le lieu du séjour jusqu'à son domicile ou jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine. Coût du Transport pour regagner son lieu de séjour si cela s'avère indispensable pour permettre le retour du véhicule bénéficiaire. 	Un billet de train 1 ^{er} classe ou d'avion classe économique
ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER		
Avance de la caution pénale	Dans la limite de 11 500 € TTC	
Honoraires des représentants judiciaires	Remboursement dans la limite de 1 600 € TTC	

ASSISTANCE AUX VÉHICULES

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE AUX VÉHICULES ET AUX PASSAGERS		
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé	<ul style="list-style-type: none"> • 160 € TTC maximum en journée • 300 € TTC maximum [nuit/jour férié/ Week-end/ grutage/treuilage/ autoroute] 	Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'événement garanti
Envoi de pièces détachées	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de recherche, de contrôle d'emballage et de Transport • Avance des coûts des pièces 	Pièces nécessaires à la réparation non trouvables sur place et disponibles chez le distributeur de la marque
Séjour à l'hôtel	<ul style="list-style-type: none"> • 60 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives soit 120 € TTC maximum 	Véhicule non réparable ou non retrouvé dans la journée ou durée prévue des réparations supérieure à 4 heures Cette prestation est non cumulable avec la garantie « Retour au domicile ou poursuite du voyage »
Retour au Domicile ou poursuite du voyage	<ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple 	<ul style="list-style-type: none"> • Véhicule immobilisé plus de 2 jours en France (5 jours à l'étranger) ou nécessitant plus de 8 heures de main d'oeuvre ou si Véhicule non trouvé à la date prévue du retour • Non cumulable avec la garantie « Séjour à l'hôtel »
Récupération du Véhicule réparé	<ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple Ou • Envoi d'un Chauffeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Véhicule immobilisé plus de 2 jours en France ou nécessitant plus de 8 heures de main d'oeuvre • Frais de péages et de carburant à la charge du Bénéficiaire • Pour bénéficier de cette prestation il faut qu'au préalable Nous ayons organiser la garantie « Retour au domicile ou poursuite du voyage »
Rapatriement du Véhicule depuis l'étranger	<ul style="list-style-type: none"> • Frais réels 	Rapatriement si : <ul style="list-style-type: none"> • Le coût du rapatriement est inférieur à la valeur vénale du véhicule Et • Le Véhicule est immobilisé plus de 5 jours ou nécessite plus de 8 heures de main d'oeuvre ou si le Véhicule volé en France est retrouvé à l'étranger
Véhicule retrouvé à la suite d'un vol	En France métropolitaine : <ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple Ou • envoi d'un Chauffeur 	
	A l'étranger : <ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple Ou • envoi d'un Chauffeur 	Véhicule immobilisé plus de 5 jours ou nécessitant plus de 8 heures de main d'oeuvre
Abandon du véhicule à l'Etranger ou sortie de l'Epave du pays	<ul style="list-style-type: none"> • Frais réels 	Véhicule Epave Cette prestation est non cumulable avec la garantie « Rapatriement du Véhicule à l'Etranger »
Frais de gardiennage à l'étranger	<ul style="list-style-type: none"> • 30 jours consécutifs 	La prise en charge démarre à compter de la date de réception des documents administratifs nécessaires au rapatriement ou à l'abandon

ASSISTANCE AUX VÉHICULES (suite)

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE À LA CARAVANE OU À LA REMORQUE		
Dépannage sur place ou remorquage de la Remorque ou de la Caravane	<ul style="list-style-type: none"> • 160 € TTC maximum en journée • 300 € TTC maximum [nuit/jour férié/ Week-end/ grutage/treuillage/ autoroute] 	La Remorque ou la Caravane est endommagée
Envoi de pièces détachées	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de recherche, de contrôle d'emballage et de Transport • Avance des coûts des pièces 	Pièces nécessaires à la réparation non trouvables sur place et disponibles chez le distributeur de la marque
Récupération de la caravane ou de la remorque réparée en France	<ul style="list-style-type: none"> • Remboursement des frais de transport. 	Dans la limite du coût d'un Transport aller-simple
Rapatriement avant ou après réparation à l'étranger	<ul style="list-style-type: none"> • Frais réels 	Véhicule immobilisé plus de 5 jours ou nécessitant plus de 8 heures de main d'oeuvre
Mise en sécurité de la Remorque ou de la Caravane	<ul style="list-style-type: none"> • 160 € TTC maximum en journée • 300 € TTC maximum [nuit/jour férié/ Week-end/ grutage/treuillage/ autoroute] 	Véhicule tractant immobilisé ou volé
Hébergement des passagers	<ul style="list-style-type: none"> • 60 € TTC par nuit et par Bénéficiaire dans la limite en France de 2 nuits consécutives soit 120 € TTC maximum et dans la limite à l'étranger de 4 nuits consécutives soit 240 € TTC maximum 	Remorque ou Caravane non réparable dans la journée

ASSISTANCE RENFORCÉE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE AUX VÉHICULES		
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé	<ul style="list-style-type: none"> • 160 € TTC maximum en journée • 300 € TTC maximum [nuit/jour férié/ Week-end plafond/ grutage/treuillage/ autoroute] 	<ul style="list-style-type: none"> • Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'événement garanti
Télédiagnostic	<ul style="list-style-type: none"> • Illimité 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service • Prestation rendue par téléphone exclusivement
Conseil devis	<ul style="list-style-type: none"> • Illimité 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service • Prestation rendue par téléphone exclusivement
Véhicule de remplacement	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de Panne : 7 jours maximum • En cas d'Accident, Tentative de vol et Acte de vandalisme : 15 jours maximum • En cas de Vol, Incendie ou Epave : 30 jours maximum 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans la limite d'une catégorie D • Le remorquage doit avoir été organisé par Mondial Assistance • Véhicule immobilisé plus de 2 jours ou nécessitant plus de 4 heures de main d'oeuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures

REMISE À LA ROUTE RAPIDE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE AUX VÉHICULES		
Réparation du Véhicule	Dans la limite de 200€ TTC maximum : <ul style="list-style-type: none">• prise en charge direct en cas de recours à un réparateur agréé OU <ul style="list-style-type: none">• remboursement du coût des réparations (pièce et main d'oeuvre) en cas de recours à un réparateur non agréé.	<ul style="list-style-type: none">• 1 intervention par période annuelle de garantie• Dépannage/remorquage organisé par Mondial Assistance• Intervention limitée à la liste des pièces figurant en page 49.
Conseil technique auto	<ul style="list-style-type: none">• Frais réels	Prestation rendue par téléphone exclusivement et sous réserve que les réparations du Véhicule soient confiées à un Réparateur agréé

SERVICE VOITURE À DOMICILE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE AUX VÉHICULES		
Service Voiture à domicile	<ul style="list-style-type: none">• Frais réels	<ul style="list-style-type: none">• Le remorquage du Véhicule vers le garage pour réparation doit avoir été organisé par Mondial Assistance• Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie• Les frais de réparation doivent avoir été acquittés par le Bénéficiaire avant la demande d'acheminement• Le lieu de livraison se trouve dans un rayon de moins de 25 km du lieu de prise en charge

L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

L'assistance en cas de blessure ou de maladie

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

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

■ Rapatriement ou transport sanitaire

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

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

- avion sanitaire spécial, avion des lignes régulières,
- train, wagon-lit, bateau, ambulance, jusqu'au service hospitalier le mieux adapté, proche du domicile en France métropolitaine.

Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au domicile.

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

■ Accompagnement lors du rapatriement ou du transport sanitaire

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

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

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

Dans la limite de ce plafond, nous pouvons faire l'avance au bénéficiaire en cas d'hospitalisation pour une maladie ou un accident, du montant nécessaire au paiement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation.

Le bénéficiaire ou ses ayants droit, s'engagent alors à effectuer toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès des organismes auxquels il est affilié et à nous reverser immédiatement toute somme perçue par lui à ce titre.

La prise en charge des frais d'hospitalisation à l'étranger cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le rapatriement du bénéficiaire en France métropolitaine.

■ Frais d'évacuation sur piste de ski

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

■ Prolongation de séjour à l'hôtel

En France comme à l'étranger, si l'état du bénéficiaire ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et qu'il ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue, nous prenons en charge, s'il y a lieu, ses frais réellement exposés de prolongation de séjour à l'hôtel, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet, **jusqu'à un maximum de 60 euros TTC par nuit et par personne. Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser 600 euros TTC pour la prestation quel que soit le nombre de personne.**

Lorsque l'état de santé du bénéficiaire le permet, nous organisons et prenons en charge son retour, et éventuellement celui de la personne qui est restée près de lui, s'il ne peut rentrer par les moyens initialement prévus.

■ Présence auprès du bénéficiaire hospitalisé

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

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

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

■ Envoi de médicaments à l'étranger

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

L'assistance en cas de décès

■ Rapatriement ou transport de corps

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

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

Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine sont à la charge des familles.

Nous organisons également et prenons en charge le retour jusqu'au lieu d'inhumation des autres membres de la famille du bénéficiaire se trouvant sur place ou à défaut d'une personne également bénéficiaire, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus. Dans le cas où des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place, nous organisons et prenons en charge le transport aller et retour d'un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant, frère ou soeur) si l'un d'eux n'est pas déjà sur les lieux, en mettant à sa disposition un billet de train 1^{re} classe ou d'avion classe économique, pour se rendre de son domicile en France métropolitaine jusqu'au lieu d'inhumation. Nous organisons alors le séjour à l'hôtel du membre de la famille qui doit se déplacer et prenons en charge ses frais réellement exposés, jusqu'à un maximum de 60 euros TTC par nuit.

Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser 600 euros TTC.

■ Retour prématuré

Si le bénéficiaire doit interrompre son séjour, en France ou à l'étranger, en raison du décès d'un Membre de la famille, nous mettons à sa disposition et prenons en charge un billet de train 1^{er} classe ou d'avion classe économique, depuis le lieu du séjour jusqu'à son domicile ou jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine.

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

L'assistance juridique aux personnes à l'étranger

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

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

Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra aussitôt nous être remboursée.

L'ASSISTANCE AU VÉHICULE

CHAPITRE I : ASSISTANCE

L'assistance aux véhicules et aux passagers

Franchise kilométrique

Les prestations d'assistance aux véhicules sont soumises à l'application d'une franchise kilométrique de 25 km en cas de panne, crevaison, insuffisance, erreur ou gel de carburant, enfermement, bris, perte ou vol des clés.

En cas de rapatriement du véhicule depuis l'étranger, les frais ne peuvent dépasser le montant de la valeur d'épave du véhicule.

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

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

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

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

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

■ Dépannage/remorquage

En cas de :

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

Nous organisons et prenons en charge, en France métropolitaine ou à l'étranger, le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule depuis le lieu d'immobilisation jusqu'au garage le plus proche à concurrence de 160 euros TTC. Ce plafond est porté à 300 euros TTC pour toute intervention ayant lieu la nuit, les week-ends, les jours fériés ou sur autoroute.

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

■ Envoi de pièces détachées à l'étranger

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

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

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

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

■ Séjour à l'hôtel

En cas de :

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

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

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

■ Retour au domicile ou poursuite du voyage

En cas de :

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

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

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

En cas de vol du véhicule et si celui-ci n'est pas retrouvé à la date prévue du retour, nous organisons et prenons en charge soit des billets de train 1^{re} classe, soit des billets d'avion classe économique. Cette prestation ne se cumule pas avec la garantie «Séjour à l'hôtel».

■ Retour du véhicule réparé

En cas de :

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

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

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

■ Rapatriement du Véhicule depuis l'Étranger

En cas de :

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

Si l'immobilisation du véhicule bénéficiaire doit dépasser 5 jours ou si la durée prévue des réparations est supérieure à 8 heures, selon le barème constructeur, nous organisons et prenons en charge son rapatriement jusqu'au garage désigné par le bénéficiaire à proximité de son domicile ou à défaut de désignation jusqu'à un garage qui en est proche. Le coût du rapatriement est inférieur à la valeur vénale du véhicule. Cette prestation ne se cumule pas avec la garantie «Abandon du véhicule».

■ Véhicule retrouvée à la suite d'un vol

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

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

A l'étranger :

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

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

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

■ Abandon du véhicule à l'étranger

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

Cette prestation ne se cumule pas avec la garantie « Rapatriement du Véhicule depuis l'Étranger ».

■ Gardiennage du véhicule à l'étranger

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

L'assistance à la caravane ou à la remorque

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

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

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

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

■ Envoi de pièces détachées à l'étranger

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

■ Retour après réparation en France métropolitaine

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

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

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

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

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

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

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

■ Mise en sécurité de la Remorque ou de la Caravane

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

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

■ Hébergement des passagers d'une caravane devenue inhabitable

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

Conditions

En aucun cas, Mondial Assistance ne prend en charge les frais de péages, de réparations, de carburant ou de nourriture.

L'envoi d'un chauffeur n'est pas effectué si le Véhicule n'est pas en parfait état de marche et en règle vis-à-vis du Code de la Route (pneus, freins, amortisseurs, éclairage...) ou s'il présente des anomalies mécaniques (bruit anormal de moteur ou de transmission, consommation élevée d'huile...). Ces anomalies doivent être obligatoirement signalées lors de l'appel d'assistance.

Mondial Assistance se réserve le droit de ne pas fournir la prestation, à moins que le Bénéficiaire ne fasse effectuer sur place les réparations.

Mondial Assistance peut être amenée à demander au Bénéficiaire de présenter la photocopie de la facture de réparations, justifiant du temps d'immobilisation et de main d'oeuvre sur le Véhicule.

Les plus prévention

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

■ Coaching de conduite personnalisé

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

Le programme se décompose en deux parties :

- 2 (deux) quiz interactifs sur un site internet
- Une séance de coaching en situation de conduite

Inscription au coaching de conduite personnalisé.

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

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

Le bénéficiaire recevra un email avec ses accès à la plate-forme sur laquelle il réalisera 2 (deux) Quizz pour évaluer son profil de conducteur et choisira ensuite sur la plate-forme l'auto-école la plus proche de son domicile pour réaliser le coaching de conduite.

L'auto-école prend contact avec le bénéficiaire dans un délai de 6 jours ouvrables pour organiser la séance de coaching. Le bénéficiaire se rend à l'auto-école ou dans un lieu convenu pour réaliser la prestation avec son propre véhicule.

La prestation se déroule de la manière suivante :

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

Conditions d'annulation

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

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

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

À la suite de 2 (deux) annulations de stage, nous nous réservons le droit de refuser l'organisation d'un nouveau stage.

■ Service de taxi : retour au domicile

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

Les prestations sont acquises durant les 12 (douze) mois qui suivent la date d'effet du contrat initial.

CHAPITRE II : L'ASSISTANCE RENFORCÉE

Si vous avez souscrit la garantie Assistance renforcée toutes les prestations décrites au Chapitre I sont accordées au Bénéficiaire dans les mêmes termes et mêmes conditions d'application, exception faite

de la franchise kilométrique qui est abrogée. **La franchise de 25km est maintenue pour la prestation « séjour à l'hôtel ».**

■ Diagnostic à distance

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

■ Conseil devis auto

Un technicien expert pourra étudier le devis d'intervention établi par le garagiste en charge des réparations et rendre un avis. Si vous le souhaitez, le technicien pourra négocier la facture avec le garagiste.

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

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

■ Véhicule de remplacement

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

En cas de panne : 7 jours maximum,

En cas d'accident, tentative de vol, acte de vandalisme : 15 jours maximum,

En cas de vol, épave ou incendie : 30 jours maximum.

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

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

Le prêt prend fin dès que la réparation est achevée.

Si le véhicule est réparable mais que vous choisissez de ne pas le faire réparer suite à une panne, un accident, une tentative de vol ou un acte de vandalisme, la durée de mise à disposition du véhicule de remplacement est ramenée à 7 jours consécutifs maximum.

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

CHAPITRE III : L'ASSISTANCE DE LA FORMULE TOUS RISQUES PLUS

Si vous avez souscrit la formule Tous Risques Plus, toutes les prestations décrites au Chapitre I et Chapitre II sont accordées au Bénéficiaire dans les mêmes termes et mêmes conditions d'application exception faite de la franchise kilométrique qui est abrogée au Chapitre I.

■ Réparation du Véhicule (Remise à la Route rapide)

Lorsque le Véhicule est immobilisé suite à une défaillance fortuite et soudaine d'une pièce ou d'un organe du Véhicule et répertoriée dans la « LISTE DES INTERVENTIONS PRISES EN CHARGE » ci-contre, nous organisons et prenons en charge, dans les conditions et limites indiquées dans le tableau des garanties :

- La réparation du Véhicule par un Réparateur agréé, OU
- Le remboursement des frais de réparations réalisées :
 - lorsque le dépannage a été effectué sur place,
 - lorsque les réparations en atelier n'ont pas été effectuées par un Réparateur agréé.

LISTE DES INTERVENTIONS PRISES EN CHARGE

L'intervention consiste exclusivement en un remplacement de la pièce défectueuse listée ci-dessous

Famille de Panne	Pièce défectueuse
SONDE CAPTEUR	Capteur PMH ou encore vilebrequin
	Sonde pression d'huile
	Capteur de cliquetis
	Sonde ventilation moteur (sonde/capteur de température de refroidissement)
	Sonde de température d'eau
	Sonde de température d'huile
	Capteur de pression d'huile
	Capteur d'arbre à cames
	Capteur de pression d'admission (si détaillé)
	Sonde de température de l'air (si détaillé du débitmètre)
	Sonde à oxygène / lambda
	Capteur d'accélération (si détaillé de la pédale d'accélérateur)
	Capteur d'assiette
Capteur ABS	
ALLUMAGE DÉMARRAGE	Électrovanne de commande de recirculation des gaz d'échappement (EGR) si détaillée de la vanne complète
	Bougies allumage
	Bobine d'allumage (La rampe intégrée et la jumostatique sont exclues)
	Bouton de démarrage électrique, si pas de dépose d'autre élément de la planche de bord
	Relais de préchauffage
CARBURATION ET INJECTION	Pompette amorçage (poire d'amorçage)
	Câble accélérateur
	Module allumage électrique
	Filtre ou bloc filtre gasoil ou essence
	Tuyaux alimentation et retour carburant
	Vidange réservoir
	Réchauffage véhicule du fait du GO figé
	Moteur de trappe à carburant

Famille de Panne	Pièce défectueuse
COURROIE (Si c'est l'origine de la panne)	Courroie d'alternateur
	Courroie de direction assistée
	Courroie de pompe à eau (si externe à la distribution)
	Courroie compresseur de climatisation
POULIE & GALET	Poulie Damper
	Galet Tendeur
	Galet Enrouleur
FREINAGE	Flexibles Av ou AR
	Maître-cylindre (si détaillé du bloc d'antiblocage des roues, ABS)
	Cable de Frein à main (si détaillé)
EMBRAYAGE	Câble embrayage
	Émetteur d'embrayage au niveau pédale d'embrayage (Si détaillé par constructeur)
	Récepteur d'embrayage au niveau boîte de vitesse. (Si externe à la Boîte de vitesse)
	Contacteur pédale d'embrayage
REFROIDISSEMENT	Durite de Liquide de Refroidissement (LR) – durite simple et multiples (si le temps de MO pour leur remplacement est inférieur à 1h50)
	Sonde ventilation
	Thermostat ou Calorstat (hors thermostat électrique)
	Pompe à eau: si externe à la distribution
	Pompe à eau supplémentaire / électrique
	Vase d'expansion (réservoir liquide de refroidissement)
	BOÎTIER D'EAU
SIGNALISATION / VISIBILITÉ	Contacteur de stop
	Relais d'éclairage
	Contacteur de feu de recul
	Ancrage de ceinture de sécurité (Si détaillée du prétensionneur)

■ **Conseil technique auto pour la réparation du Véhicule**

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 08h00 à 12h00, hors jours fériés (fuseau horaire de France métropolitaine), et dans les conditions et limites indiquées dans le tableau des garanties un technicien automobile de Mondial Assistance peut :

- analyser le diagnostic établi par le Réparateur agréé,
- émettre un avis sur le devis de réparations.

Notre responsabilité ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.

■ **Service Jockey Voiture à domicile**

Nous envoyons un Prestataire pour acheminer le Véhicule du lieu de réparation jusqu'au lieu indiqué par le Bénéficiaire. La prestation peut être réalisée de 9 heures à 18 heures du lundi au samedi hors jours fériés (fuseau horaire de France métropolitaine).

Il appartient au Bénéficiaire de s'assurer que les rendez-vous nécessaires ont été pris et confirmés auprès du réparateur. Le Bénéficiaire ou une personne majeure mandatée par lui doit être présent pour réceptionner le Véhicule réparé. Le délai pour la mise en oeuvre de cette prestation est de 48 (quarante-huit) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.

LES EXCLUSIONS

4.1 Exclusions Générales

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

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

4.2 Exclusions spécifiques à l'assistance aux véhicules

Outre les Exclusions Générales figurant au 4.1, sont exclus :

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

4.3 Exclusions spécifiques à l'assistance aux personnes

Outre les Exclusions Générales figurant au 4.1, sont exclus :

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

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

LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Généralités

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

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

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

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

Remboursement des frais

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

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

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

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

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

Responsabilité

En aucun cas, Nous ne pouvons Nous substituer aux services d'urgence locaux. En cas d'urgence, Vous ou les membres de votre famille devez contacter directement et en priorité les services d'urgence locaux.

Nous ne serons pas tenus responsable des manquements ou revers dans l'exécution de Nos obligations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Résumé des mesures restrictives par pays disponible sur le site du ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), les mouvements populaires, les émeutes, les sabotages, le terrorisme, les grèves, les saisies ou la coercition par la police, les interdictions officielles, les explosions d'engins, les effets nucléaires ou radioactifs, les obstacles climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Des informations pour chaque pays sont également disponibles dans la rubrique « Conseils aux voyageurs » du site du ministère des Affaires étrangères et du Développement international : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

Nous mettrons tout en œuvre pour Vous assister.

Tout arrangement pris par Vous ou Vos proches pour l'un des services énumérés dans les Conditions Générales ne peut être remboursé que si Nous en avons été informés et avons donné Notre consentement exprès. Les frais encourus seront remboursés sur présentation des pièces justificatives originales, dans la limite de celles que Nous aurions engagées pour organiser le service.

Notre responsabilité ne concerne que les prestations que Nous effectuons en exécution des Conditions Générales. Nous ne saurions être tenu pour responsable :

- les actes accomplis par les Prestataires agissant en leur nom propre et sous leur propre responsabilité ;
- l'inexécution ou la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles en raison d'un cas de force majeure.

Modalités d'examen des réclamations

S'il n'a pas pu être donné immédiatement entière satisfaction à votre réclamation formulée par oral ou via une messagerie instantanée, celle-ci doit nous être adressée par écrit selon les modalités suivantes :

- Par mail : reclamation@votreassistance.fr
- Par courrier à l'adresse suivante :
AP Solutions GmbH succursale française
Traitement des réclamations
TSA 70002
93488 Saint-Ouen Cedex

Nous accuserons réception de votre réclamation écrite dans les dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi et nous vous apporterons une réponse écrite dans un délai maximal de deux (2) mois.

Vous pouvez en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre première réclamation écrite :

- Par voie électronique : www.mediation-assurance.org
- Par courrier à l'adresse suivante :
Monsieur le Médiateur de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de votre première réclamation écrite auprès de nos services.

Toutefois, cette démarche ne vous prive pas de la possibilité d'intenter toute action en justice.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr

Sanctions économiques

Cette police d'assurance ne peut fournir aucune couverture ou service dans la mesure où une telle couverture ou un tel service violerait une sanction, une loi ou une réglementation applicable de votre pays de résidence, des Nations Unies, de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique, ou toute autre sanction, loi ou réglementation économique ou commerciale applicable. Nous déclinons toute demande d'indemnisation concernant des personnes, des entreprises, des gouvernements et d'autres parties interdites par des accords ou sanctions nationaux ou internationaux.»

Déclaration fautive ou incomplète

Toute dissimulation intentionnelle ou fautive déclaration du Bénéficiaire dans la déclaration de risque est sanctionnée par la nullité du présent contrat dans les conditions prévues à l'article L113-8 du Code des assurances.

L'omission ou la déclaration inexacte de Votre part, pour laquelle Votre mauvaise foi n'est pas établie, est sanctionnée dans les conditions prévues à l'article L113-9 du Code des assurances :

S'il est établi avant tout sinistre : Nous avons le droit soit de maintenir la présente police d'assurance, sous réserve d'une majoration de la prime acceptée par Vous, soit de résilier la police d'assurance dix (10) jours après notification qui Vous a été adressée par lettre recommandée, en remboursant la partie de la prime payée au titre du moment où l'assurance n'est plus en vigueur.

Si la constatation n'est faite qu'à posteriori : Nous pouvons réduire l'indemnité au prorata du montant de la prime versée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été pleinement et précisément déclaré.

Toute fraude, dissimulation ou fautive déclaration intentionnelle du Bénéficiaire sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tous les droits aux prestations ou à l'indemnisation de ce sinistre dans les conditions prévues à l'article L113-8 du Code des assurances.

Toute omission ou fautive déclaration de Votre part, pour laquelle Votre mauvaise foi n'aurait pas été établie, est punissable dans les conditions prévues à l'article L113-9 du Code des assurances.

Déchéance de la garantie pour fautive déclaration frauduleuse

Si Vous fournissez intentionnellement des preuves ou des documents inexacts, ou utilisez des moyens frauduleux pour dénaturer les circonstances ou les conséquences d'une réclamation, Vous perdez tout droit à des prestations ou à une indemnisation au titre de cette réclamation.

Subrogation

Dans le cas où Nous aurions versé l'indemnité d'assurance, Nous sommes subrogé dans tous les droits et actions que Vous pourriez avoir à l'encontre des tiers responsables du dommage, tels que prévus à l'article L.121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons exposés dans l'exécution du présent contrat d'assurance.

Compétence

L'Assureur élit son domicile à son siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen.

Tous les litiges qui pourraient survenir à l'encontre de l'Assureur à l'occasion de l'exécution du contrat d'assurance seront soumis exclusivement aux tribunaux français compétents, et toutes les notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse ci-dessus.

Prescription

Toute action née du contrat d'assurance se prescrit par un délai de 2 (deux) ans à compter du fait générateur de celle-ci, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

• Article L114-1 du Code des assurances

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

• Article L114-2 du Code des assurances

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

• Article L114-3 du Code des assurances

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

Informations supplémentaires :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énumérées aux articles 2240 et suivants du Code civil, reproduits ci-après.

• Article 2240 du Code civil

« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

• Article 2241 du Code civil

« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

• Article 2242 du Code civil

« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

• Article 2243 du Code civil

« L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

• **Article 2244 du Code civil**

« Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

• **Article 2245 du Code civil**

« L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

• **Article 2246 du Code civil**

« L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

Protection des données personnelles

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

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

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

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente vous a été remise lors de la souscription du contrat d'assurance.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Autorité de Contrôle

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

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

4 Place de Budapest

CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

<https://acpr.banque-france.fr>

Droit applicable et langue

Les Conditions Générales sont régies par le droit français et toutes les communications et documents s'y rapportant sont rédigés en français.

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

La sécurité de vos données personnelles nous importe.

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

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

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

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

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit : les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat. Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

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

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

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Le traitement de catégories particulières de données à caractère personnel, y compris les données relatives à la santé à des fins de traitement des demandes d'indemnisation et d'assistance.	Oui, le traitement n'est autorisé que si vous y consentez conformément à l'article 9, paragraphe 2, point a), du RGPD ou si l'une des autres options prévues par la loi est disponible, 9, paragraphe 2, b) - j) RGPD.
Devis et souscription du contrat d'assurance.	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'événement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.).	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer.	Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 page 57.
Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives).	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes.	Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes relèvent généralement de la responsabilité d'Allianz Partners SAS, en sa qualité d'actionnaire, qui peut sous-traiter la réalisation de ces audits.

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

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

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales. Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

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

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

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

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

- autres sociétés de notre groupe (dont AP Solutions GmbH, succursale française), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

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

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles

relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

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

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

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

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ;
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

9. Comment nous contacter ?

Vous pouvez nous contacter pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles et pour exercer les droits dont vous disposez à cet égard ; vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

en remplissant le formulaire dédié, à l'adresse suivante :

<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/6e169bd0-974f-447d-9d66-cbc7c16a4ace/85d37061-37aa-42c5-a08e-cce398b338f3>

par courrier postal libellé à l'adresse suivante :

AP Solutions GmbH succursale française
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : **informations-personnelles@votreassistance.fr**

10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

Vous pouvez retrouver cette déclaration de confidentialité en ligne, à l'adresse suivante : **<https://fragonard-assurances.votreassistance.fr/api/donnees-personnelles>**

Notes

Produit d'assurance dommages de SOGESSUR
SA au capital de 33 825 000 euros - 379 846 637 RCS Nanterre
Siège social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense Cedex
Adresse de correspondance : SOGESSUR - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9
N° ADEME : FR231725_01YSGB

Assistance de FRAGONARD ASSURANCES
SA au capital de 37 207 660 euros - 479 065 351 RCS Bobigny
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
ci-après désignée sous le nom commercial MONDIAL ASSISTANCE

Entreprise régie par le Code des assurances et soumise
à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR),
4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09
<https://acpr.banque-france.fr>