CONDITIONS GÉNÉRALES D’ASSURANCE AUTO

Retrouvez ici tous les détails de votre contrat Flitter 👋

flitter

flitter

Votre contrat d'assurance automobile Flitter comporte :

1. Les Conditions Générales d'Assurance Automobile (page 4)
2. Les Conditions Générales d'Assistance (page 63)
3. Les Conditions Générales de Défense Pénale et Recours et de Protection Juridique (page 105)
4. Les Conditions Particulières.
   Les conditions particulières adaptent les Conditions Générales à votre cas personnel et figurent dans un document séparé disponible sur votre espace assuré.

Contrat géré par :

Flitter
14 Rue Beffroy
92200 Neuilly-sur-Seine
Société par actions simplifiées, au capital de 197 503 euros
890 340 144 R.C.S Nanterre
SIREN : 890 340 144 - Immatriculation ORIAS : 20009437.

Les garanties d'assurance que vous avez souscrites sont couvertes par :

Helvetia Global Solutions Ltd
Aeulestrasse 60
FL-9490 Vaduz
Liechtenstein

Les garanties d'assistance que vous avez souscrites sont couvertes par :

AWP P&C
7 rue Dora Maar
93400 Saint-Ouen

La garantie défense pénale et recours et l'option protection juridique sont couvertes par :

Solucia Service et Protection Juridique
111 avenue de France, CS 51519
75634 Paris CEDEX 13

Nous contacter

➔ Vous avez une question ?

Pour toute question relative à votre souscription, à votre contrat ou à un sinistre, vous pouvez vous adresser à :

Flitter

- 💬 Par chat sur flitter.fr
- ✉️ Par mail à hello@flitter.fr
- 📮 Par courrier à l'adresse suivante :

  Flitter
  14 Rue Beffroy
  92200, Neuilly-sur-Seine

➔ Vous avez un sinistre ?

Pour déclarer un sinistre, vous pouvez le faire :

- 🤷 Sur votre espace assuré sur app.flitter.fr.
- ☎️ Par téléphone au **+33 1 89 71 89 79** du lundi au vendredi de 9h à 17h.
- ✉️ Par mail à flitter@vanameyde.com

N'oubliez pas :

- En cas d'accident de la circulation : de bien compléter et signer votre constat et de nous l'adresser dans les cinq (5) jours.
- En cas de vol, tentative de vol ou vandalisme : de déposer plainte dans les vingt-quatre (24) heures auprès des autorités compétentes et de nous adresser le récépissé dans les deux (2) jours.
- En cas de catastrophe naturelle ou technologique : de déclarer votre sinistre dans les trente (30) jours qui suivent la publication de l'Arrêté interministériel.
- Pour tout autre sinistre : vous disposez d'un délai de cinq (5) jours pour nous en informer.

➔ Vous avez besoin d'une assistance ?

Pour toute demande d'assistance, vous pouvez nous joindre 24h/24 et 7/7 par téléphone au ☎️ **(+33) 1 76 36 12 60.**

➔ Vous souhaitez faire une réclamation ?

Chez Flitter, nous avons à cœur de satisfaire nos assurés. **Pour toute réclamation portant sur la souscription, la gestion de votre contrat ou la gestion d'un sinistre**, vous pouvez nous contacter :

- ✉️ Par mail à hello@flitter.fr
- 📮 Par courrier à l'adresse suivante :

Flitter - Service Réclamations
14 Rue Beffroy
92200 Neuilly-sur-Seine

Flitter s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Il sera traité dans un délai maximal de deux (2) mois.

En cas de désaccord sur la réponse apportée :

- Si la réclamation concerne vos garanties d'assurance, vous pouvez adresser un courrier à :

  Helvetia Global Solutions Ltd
  Aeulestrasse 60
  FL-9490 Vaduz, Liechtenstein

  Helvetia s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de dix (10) jours ouvrables, et à traiter votre réclamation dans un délai maximal de deux (2) mois.

- Si la réclamation concerne vos garanties d'assistance, vous pouvez adresser votre réclamation par email à reclamation@votreassistance.fr ou par courrier à

  AP Solutions GmbH succursale française
  Traitement des réclamations
  TSA 70002, 93488 Saint-Ouen Cedex

  AWP P&C s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Il sera traité dans un délai maximal de deux (2) mois.

- Si la réclamation concerne vos garanties défense pénale et recours ou l'option protection juridique, vous pouvez adresser un courrier à :

  Solucia Service et Protection Juridiques – Service réclamation
  111 avenue de France CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13

  Solucia s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Il sera traité dans un délai maximal de deux (2) mois.

Si toutes les voies de recours ont été utilisées et que cette réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir la Médiation de l'assurance :

- Par courrier : La Médiation de l'Assurance, TSA 50 110, 75 441 Paris cedex 09
- Sur le site du médiateur de l'assurance :
  http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur

Le médiateur est une personnalité extérieure à Helvetia qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit. Il rend un avis motivé dans les trois (3) mois qui suivent sa saisine. La procédure de recours au médiateur et la « Charte de la médiation » sont librement consultables sur le site du médiateur de l'assurance.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE

Référence: CG_FR_Flitter_Helvetia_202611

1. Comment lire ces Conditions Générales

Il est important de lire attentivement ces Conditions Générales ainsi que tous les autres documents faisant partie de votre contrat.

Tous les mots imprimés en italique sont expliqués au point A. « Définitions » que vous retrouverez au début de ces présentes Conditions Générales.

Certains termes peuvent être interprétés différemment selon le type de couverture (Formule Tiers, Formule Confort ou Tous Risques, garanties additionnelles) que *vous* avez souscrit. Si tel est le cas, leur signification est indiquée dans la partie concernée dans ces Conditions Générales

Vous trouverez en outre, dans les dispositions administratives, tous les éléments qui s'appliquent à l'ensemble du contrat d'assurance.

Notez que les garanties décrites dans ces présentes Conditions Générales ne *vous* sont acquises que si *vous* en avez fait explicitement le choix et si celles-ci sont reprises dans vos Conditions Particulières qui reprennent les couvertures et modalités qui *vous* concernent.

2. Note préliminaire

Nous ne fournirons aucune couverture, ne prendrons en charge aucune prestation, ne verserons aucune indemnité et ne fournirons aucun avantage ou service décrit dans le présent document si cela peut *nous* exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne, les États-Unis d'Amérique, le Royaume-Uni.

TABLE DES MATIÈRES

A. DÉFINITIONS 7
B. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES 11
1. Quelles relations entretiennent les parties entre elles ? 11
2. Comment contacter un gestionnaire à propos de votre contrat d'assurance ? 11
3. De quoi se compose votre contrat d'assurance ? 11
4. Quel est le cadre légal applicable ? 11
5. Quels sont les tribunaux compétents en cas de litige concernant le présent contrat d'assurance ? 12
6. Où devez-vous être domicilié pour souscrire et bénéficier de l'assurance ? 12
7. Quand votre contrat d'assurance prend-il effet ? 12
8. Comment votre prime est-elle calculée ? 12
9. Les montants assurés et la prime sont-ils indexés ? 15
10. Prescription 16
11. Que devez-vous faire en cas de sinistre ? 17
12. Que faire en cas de vol ou de dommages matériels ? 17
13. Droit de rétractation : souscription en ligne ou via un autre canal électronique 18
14. Vous souhaitez faire une réclamation ? 18

C. DISPOSITIONS GÉNÉRALES 19
1. Données à déclarer obligatoirement par le souscripteur lors de la conclusion du contrat 19
2. Données à déclarer obligatoirement par le souscripteur en cours de contrat 20
3. Transfert de propriété et perte du véhicule à moteur assuré 22
4. Durée – Prime - Modification des conditions d'assurance 23
5. Fin du contrat 24

D. FORMULE TIERS 31
E. FORMULE CONFORT 34
F. FORMULE TOUS RISQUES 41
G. GARANTIES ADDITIONNELLES 42
H. EXCLUSIONS 49
I. FONCTIONNEMENT DU FORFAIT KILOMÉTRIQUE 50
J. DISPOSITIONS COMMUNES 52
K. CONDITIONS DE LA GARANTIE PROVISOIRE 56
L. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES 57
M. FONCTIONNEMENT TEMPOREL DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE 58

A. DÉFINITIONS

ACCESSOIRES

Équipements faisant partie intégrante du véhicule à moteur désigné, y fixés de manière définitive et ne pouvant être utilisés indépendamment dudit véhicule.

ASSURÉ

Pour la garantie Responsabilité Civile pour les *véhicules à moteur* :

a) toute personne dont la responsabilité est couverte par le contrat.

Pour l'Assurance Dommages au véhicule (formule Confort et formule Tous Risques) :

a) *Vous* ; le *souscripteur*

b) le propriétaire du *véhicule assuré* ;

c) le détenteur autorisé du *véhicule assuré* ;

d) le conducteur autorisé, en ce compris les conducteurs additionnels autorisés du *véhicule assuré ;*

e) les personnes transportées dans le *véhicule assuré*.

En application de point d), les conducteurs additionnels de moins de 25 ans ne sont couverts que s'ils sont désignés dans le contrat comme conducteurs additionnels ou si le trajet peut être qualifié d'occasionnel tel que défini ci-dessous.

Sont considérés comme occasionnels, les trajets effectués au maximum 24 jours par an, que l'utilisation se fasse à la journée ou sur plusieurs jours consécutifs.

Toutefois, *nous* n'assurons pas les personnes à qui le *véhicule assuré* a été confié pour y effectuer des travaux ou pour le vendre. *Nous* récupérerons donc à leur charge l'indemnité que *nous vous* aurons versée.

CERTIFICAT D'ASSURANCE

Le document tel que visé aux articles R.211-21-1 et suivants du Code des assurances.

FRANCHISE

Partie de l'indemnité après *sinistre* qui reste à votre charge.

GESTIONNAIRE

Flitter est une Société par actions simplifiées immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 890 340 144 et dont le siège social est situé au 14 Rue Beffroy, 92200 Neuilly-sur-Seine, France. Flitter, en sa qualité d'intermédiaire en assurance, est immatriculée auprès de l'Orias sous le numéro 20009437 et régulée par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

NOUS, L'ASSUREUR, LA COMPAGNIE

L'entreprise d'assurance avec laquelle le contrat est conclu, à savoir Helvetia Global Solutions Ltd, dont le siège social est situé Aeulestrasse 60, FL-9490 Vaduz. Liechtenstein, et est soumise au contrôle et à la supervision de l'Autorité des Marchés Financiers de la Principauté du Liechtenstein ("*Financial Markets Authority of the Principality of Liechtenstein*" ou FMA).
Helvetia Global Solutions Ltd est autorisée à assurer les risques français et est enregistrée en France sous le numéro ID Refassu 224324.

PERSONNE LÉSÉE

La personne qui a subi un dommage donnant lieu à l'application du contrat ainsi que ses ayants-droits.

PERTE TOTALE

Il y a perte totale lorsque le *véhicule à moteur assuré* ne peut être réparé ou si les frais de réparation au jour du *sinistre* dépassent la *valeur d'indemnisation* diminuée de la valeur de la *valeur d'épave* du véhicule.

Il y a également perte totale du *véhicule à moteur assuré désigné* s'il n'a pas été récupéré dans les 30 jours suivant la déclaration de vol.

REMORQUE

Tout véhicule équipé pour et destiné à être tiré par un autre véhicule.

SINISTRE

Tout fait ayant causé un dommage et pouvant donner lieu à l'application du contrat.

TERRORISME

Une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire

pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise.

TIERS

Toute personne autre que l'*assuré*.

VALEUR D'INDEMNISATION

Sauf si *vous* avez choisi la garantie additionnelle « indemnisation en valeur à neuf » en cas de *perte totale*, l'indemnité qui vous sera versée en cas de *sinistre* sera la *valeur réelle* du *véhicule à moteur assuré*.

VALEUR À NEUF

Le prix que vous devriez payer pour acquérir un véhicule neuf de même type et de même marque au jour du sinistre. Seuls les équipements et accessoires d'origine, facturés en supplément par le constructeur, sont couverts. La valeur de l'épave du véhicule sera déduite de l'indemnisation.

VALEUR D'ÉPAVE

La valeur de vente du véhicule endommagé ou détruit. Cette valeur sera établie par un expert.

VALEUR RÉELLE

Le prix d'achat d'un véhicule d'occasion équivalent, de même type et de même marque, au jour du *sinistre*, déduction faite de la *valeur d'épave* du véhicule. Cette valeur est fixée par un expert.

VANDALISME

Les dommages causés par des *tiers* par un acte insensé et déraisonnable comme des graffitis ou des détériorations intentionnelles.

VÉHICULE À MOTEUR

Également dénommé « Véhicule terrestre à moteur » , désigne tout véhicule destiné à circuler sur le sol et qui peut être actionné par une force mécanique sans être lié à une voie ferrée, indépendamment du type de force motrice et de la vitesse maximale.

VÉHICULE À MOTEUR ASSURÉ

Aussi dénommé « véhicule assuré » dans ces Conditions Générales.

Pour la garantie Responsabilité Civile pour les véhicules à moteur :

a) le *véhicule à moteur désigné* ;

b) conformément aux conditions et limites mentionnées dans le contrat :

- le *véhicule à moteur* de remplacement temporaire ;
- le véhicule à moteur *désigné* dont la propriété a été transférée et le *véhicule à moteur* qui remplace ce *véhicule à moteur désigné*.

Tout ce qui est attelé aux *véhicules à moteur* précités est considéré comme en faisant partie.

Pour les garanties de l'Assurance Dommages au véhicule (formule Confort ou formule Tous Risques) et pour les garanties additionnelles :

a) le *véhicule à moteur désigné* ;

b) le *véhicule à moteur* de remplacement temporaire, utilisé conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales.

Pour ce *véhicule à moteur* de remplacement, les garanties Incendie, Vol et Dommages Tous Accidents sont exclues.

Le *véhicule à moteur* de remplacement temporaire doit être de la même marque et du même modèle que le *véhicule à moteur désigné*.

VÉHICULE À MOTEUR DÉSIGNÉ

a) le *véhicule à moteur* décrit aux Conditions Particulières ; tout ce qui lui est attelé est considéré comme en faisant partie ;

b) la *remorque* non attelée décrite aux Conditions Particulières si elle satisfait aux conditions suivantes :

- elle ne peut pas peser plus de 750 kg;
- elle doit porter la plaque d'immatriculation du *véhicule à moteur désigné*.

VOUS, LE SOUSCRIPTEUR

La personne morale ou physique qui a conclu le contrat d'assurance.

B. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

1. Quelles relations entretiennent les parties entre elles ?

Le contrat a été conclu par *vous,* le *souscripteur* avec *nous*, l'*assureur,* Helvetia Global Solutions Ltd, par l'intermédiaire de votre *gestionnaire,* Flitter.

Le *gestionnaire* est responsable de la distribution du contrat d'assurance.

L'*assureur* se charge de la gestion du contrat d'assurance ainsi que de la gestion des *sinistres* et peut, si nécessaire, en confier entièrement ou partiellement la responsabilité au *gestionnaire* ou au gestionnaire de sinistre. Il incombe à l'*assureur* de garantir la prestation assurée.

2. Comment contacter un *gestionnaire* à propos de votre contrat d'assurance ?

Pour toute question relative à votre souscription, à votre contrat ou à un sinistre, vous pouvez vous adresser à votre gestionnaire Flitter :

- 💬 Sur le chat sur **www.flitter.fr**
- ✉️ Par e-mail à hello@flitter.fr
- 📮 Par courrier à l'adresse suivante : Flitter, 14 Rue Beffroy, 92200, Neuilly-sur-Seine.

3. De quoi se compose votre contrat d'assurance ?

Votre contrat d'assurance est composé de deux parties :

1. Les **Conditions Générales** (le présent document), qui décrivent les dommages que *nous* prenons en charge, ceux que *nous* ne prenons pas en charge et les obligations réciproques des parties ;

2. Les **Conditions Particulières**, qui contiennent les modalités qui *vous* concernent en particulier. Les dispositions mentionnées dans les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales. *Vous* recevez ce document lors de la souscription, lors d'éventuelles modifications et lors de la prolongation annuelle de votre contrat d'assurance.

4. Quel est le cadre légal applicable ?

Ce contrat d'assurance est régi par le droit français et notamment le Code des assurances français.

L'*assureur* et le *gestionnaire* ne seront tenus à aucune garantie, aucune prestation et aucun paiement au titre de ce contrat dès lors que les personnes bénéficiaires figurent sur une liste de sanctions, résultant d'une résolution de l'ONU, et/ou aux sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois ou règlements édictés par l'Union Européenne, la France, les Etats Unis.

Par ailleurs, ce contrat d'assurance peut entrainer le recueil d'informations à des fins de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du *terrorisme*.

5. Quels sont les tribunaux compétents en cas de litige concernant le présent contrat d'assurance ?

En cas de litige concernant le présent contrat d'assurance, seuls les tribunaux français sont compétents.

6. Où devez-vous être domicilié pour souscrire et bénéficier de l'assurance ?

Vous (le *souscripteur* en tant que personne physique ou en tant que personne morale) devez être domicilié/avoir votre siège social ou la Direction effective de l'activité en France afin de pouvoir souscrire à cette assurance.

7. Quand votre contrat d'assurance prend-il effet ?

Le contrat d'assurance prend effet à la date mentionnée dans vos Conditions Particulières.

Les échéances des primes sont mentionnées dans vos Conditions Particulières.

8. Comment votre prime est-elle calculée ?

La prime a priori

La prime (les détails de la composition se trouvent dans vos Conditions Particulières) est fixée en fonction de critères tarifaires.

En cas de modification de ces critères, la prime est adaptée à la nouvelle situation.

La prime a posteriori

Les primes évoluent conformément aux dispositions de l'article A121-1 du Code des assurances.

Vous retrouverez ci-après les dispositions réglementaires reprises à l'annexe de l'article A121-1 du Code des Assurances. Certains articles référencés ci-dessous pourraient ne pas être applicables au présent contrat d'assurance.

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

Art. 2. - La prime de référence est la prime établie par *l'assureur* pour le risque présentant les mêmes caractéristiques techniques que celles présentées par *l'assuré* et figurant au tarif communiqué par *l'assureur* au ministre chargé de l'Économie et des Finances dans les conditions prévues à l'article *R. 310-6*.

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

Cette prime de référence ne comprend pas les majorations éventuellement prévues pour les circonstances aggravantes énumérées à l'article A. 121-1-2 du Code des assurances. En revanche, pour l'application des dispositions de la clause, cette prime de référence comprend la surprime éventuellement prévue pour les conducteurs novices à l'article A. 121-1-1 du Code des assurances ainsi que les réductions éventuelles mentionnées à l'article *A. 335-9-3*.

Art. 3. -La prime sur laquelle s'applique le coefficient de réduction-majoration est la prime de référence définie à l'article précédent, pour la garantie des risques de responsabilité civile, de dommages au véhicule, de vol, d'incendie, de bris de glaces et de catastrophes naturelles.

Art. 4 .-Après chaque période annuelle d'assurance sans sinistre, le coefficient applicable est celui utilisé à la précédente échéance réduit de 5 %, arrêté à la deuxième décimale et arrondi par défaut; 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.

Art. 5. - Un sinistre survenu au cours de la période annuelle d'assurance majore le coefficient de 25 %; un second sinistre majore le coefficient obtenu de 25 %, et il en est de même pour chaque sinistre supplémentaire.

Le coefficient obtenu est arrêté à la deuxième décimale 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.

Art. 6. - Ne sont pas à prendre en considération pour l'application d'une majoration les sinistres devant donner lieu ou non à une indemnisation, lorsque :

1 ° 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 ;
2 ° la cause de l'accident est un événement, non imputable à *l'assuré*, ayant les caractéristiques de la force majeure;
3 ° la cause de l'accident est entièrement imputable à la victime ou à un *tiers*.

Art. 7. - Le sinistre survenu à un véhicule en stationnement par le fait d'un *tiers* non identifié alors que la responsabilité de *l'assuré* n'est engagée à aucun titre, ou lorsque le sinistre 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.

Art. 8. -Lorsqu'il est constaté qu'un sinistre ne correspond pas à la qualification qui lui avait été donnée initialement, la rectification de la prime peut être opérée soit par le moyen d'une quittance complémentaire, soit à l'occasion de l'échéance annuelle suivant cette constatation.

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

Art. 9. -La période annuelle prise en compte pour l'application des dispositions de la présente clause est la période de douze mois consécutifs précédant de deux mois l'échéance annuelle du contrat.

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

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

Art. 10. -Le coefficient de réduction-majoration acquis au titre du véhicule désigné au contrat est automatiquement transféré en cas de remplacement de ce véhicule ou en cas d'acquisition d'un ou plusieurs véhicules supplémentaires.

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

Art. 11. -Si le contrat concerne un véhicule précédemment garanti par un autre assureur, le coefficient de réduction-majoration applicable à la première prime est calculé en tenant compte des indications qui figurent sur le relevé d'informations mentionné à l'article 12 ci-dessous, et des déclarations complémentaires de *l'assuré*.

Art. 12. -*L'assureur* fournit au souscripteur un relevé d'informations lors de la résiliation du contrat par l'une des parties et dans les quinze jours à compter d'une demande expresse du souscripteur.

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

Art. 13. -Le conducteur qui désire être assuré auprès d'un nouvel assureur s'engage à fournir à celui-ci le relevé d'informations délivré par *l'assureur* du contrat qui le garantissait précédemment, au souscripteur de ce contrat.

Art. 14. *L'assureur* doit indiquer sur l'avis d'échéance ou la quittance de prime remis à *l'assuré* :
- le montant de la prime de référence ;
- le coefficient de réduction-majoration prévu à l'article *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 A335-9-2 du Code des assurances ;
- la ou les réductions éventuellement appliquées conformément à l'article A. 335-9-3 du Code des assurances.

9. Les montants assurés et la prime sont-ils indexés ?

Pour cette assurance, les montants assurés et la prime ne sont pas indexés, sans préjudice des dispositions précédentes concernant la majoration ou la réduction de la prime a posteriori.

10. Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L. 114-1 du Code des assurances, toutes les actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court:

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où *l'assureur* en a eu connaissance,

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

Quand l'action de *l'assuré* contre *l'assureur* a pour cause le recours d'un *tiers*, 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 contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de *l'assuré* décédé.

Conformément à l'article L. 114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue les causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente y compris lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure ;

tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;

toute reconnaissance par *l'assureur* du droit à garantie de l'*assuré*, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers *l'assureur*.

Elle est également interrompue par :

la désignation d'experts à la suite d'un *sinistre* ;

l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'*assuré* en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ou de l'assuré à l'*assureur* en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

:Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, 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.

11. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?

En cas de *sinistre*, *vous* devez le déclarer le plus tôt possible dans les **5 jours** qui suivent la découverte du dommage sauf cas spécifiques précisés dans ces Conditions Générales, en complétant le **formulaire de déclaration de *sinistre* en ligne disponible sur le site Internet de Flitter sur *app.flitter.fr*.**

Lors de la déclaration de *sinistre*, *vous* devez fournir par écrit toutes les informations liées aux circonstances de celui-ci en remplissant dûment le formulaire de *sinistre* susmentionné.

***Vous* avez une question ou vous souhaitez discuter de votre ou vos *sinistre(s)* en cours ?**

Vous pouvez contacter votre *gestionnaire* :

- ☎ par téléphone au **+33 1 89 71 89 79** du lundi au vendredi de 9h à 17h.
- ✉ par email à l'adresse e-mail: *flitter@vanameyde.com*.

Dans ces Conditions Générales, *nous vous* expliquerons en détails les étapes à suivre en cas de *sinistre*.

12. Que faire en cas de vol ou de dommages matériels ?

1. *Vous* devez déclarer tout *sinistre* le plus tôt possible dans les 5 jours qui suivent la découverte du dommage sauf cas spécifiques précisés dans ces Conditions Générales. Utilisez pour cela le formulaire de déclaration de *sinistre* en ligne disponible sur le site Internet.

2. *Vous* devez vous conformer aux règles encadrant les déclarations de *sinistres* : *nous* entendons par là que *Vous devez* nous communiquer toute information utile ou confirmation écrite ainsi que tout élément susceptible de faciliter ou d'influencer le règlement du *sinistre* ;

3. *Vous* devez prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter l'étendue des dégâts.

4. S'il est possible de réparer le *véhicule à moteur assuré*, *vous* devez *vous* rendre chez un réparateur et *nous* fournir une estimation des dommages avant que la réparation ne soit effectuée.

5. En cas de vol :

   - *Vous* devez signaler l'incident à la police dans les 24h et *nous* fournir le numéro du procès-verbal ainsi que toute information utile concernant le *véhicule à moteur assuré*.

   - *Vous* autorisez le *gestionnaire* et *l'assureur* à recevoir ces informations.

6. En cas de non-respect par le *souscripteur* des obligations de déclaration du *sinistre* et d'atténuation de ses conséquences, et s'il en résulte un préjudice pour *l'assureur*, ce dernier a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'il a subi.

13. Droit de rétractation : souscription en ligne ou via un autre canal électronique

Conformément aux dispositions de l'article L.112-2-1 II 3° du Code des assurances, ***vous*** **ne disposez d'aucun droit de renonciation en cas de souscription à distance d'un contrat d'assurance pour *véhicule à moteur*.**

14. Vous souhaitez faire une réclamation ?

Toute réclamation relative à la distribution du contrat doit d'abord être adressée à votre *gestionnaire* :

- ✉ Par e-mail à reclamation@flitter.fr
- 📮 Par courrier à l'adresse suivante : Flitter - Service Réclamations, 14 Rue Beffroy, 92200 Neuilly-sur-Seine

Suite à votre réclamation, *vous* recevrez dans un délai de 10 (dix) jours ouvrables une confirmation écrite de la réception de celle-ci. *Vous* recevrez ensuite par écrit dans un délai de 2 (deux) mois une réponse définitive à votre réclamation.

Toute réclamation au sujet du contrat ou de sa gestion doit être adressée à

Helvetia Global Solutions Ltd :
Aeulestrasse 60
FL-9490 Vaduz
Liechtenstein
E-Mail: *partnerbusiness-nl@helvetia.ch*

Si *vous* n'êtes toujours pas satisfait ou si votre question n'est pas résolue, *vous* pouvez contacter :

la Médiation de l'Assurance:

Si *vous* n'êtes toujours pas satisfait de la réponse finale ou si *vous* n'avez pas reçu de réponse finale dans les 2 (deux) mois à compter de la réception de la plainte, *vous* pouvez adresser votre plainte à la Médiation de l'Assurance en France.

par voie postale à l'adresse suivante

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

Par internet en suivant le lien suivant : *https://formulaire.mediation-assurance.org*

Ou encore la Plateforme européenne de litige en ligne :

Si le *vous* avez conclu le contrat d'assurance en ligne ou via un autre canal électronique (par exemple par téléphone, SMS, fax ou autre appareil mobile), *vous* pouvez adresser votre réclamation sur la plate-forme européenne de règlement des litiges en ligne *http://ec.europa.eu/consumers/odr/*.

La réclamation sera ensuite transférée à l'Ombudsman des assurances en France et au *gestionnaire* pour résolution. Il se peut qu'il y ait un court délai d'attente avant que le *gestionnaire* ne réceptionne la réclamation.

Les dispositions de traitement des réclamations précitées ne portent pas préjudice à votre droit d'initier des poursuites judiciaires.

Le *gestionnaire* enregistrera toutes les communications, y compris les appels téléphoniques, afin d'améliorer la qualité des services ainsi qu'à des fins de formation ou de détection de fraude.

C. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

CHAPITRE 1 - LE CONTRAT

1. Données à déclarer obligatoirement par le *souscripteur* lors de la conclusion du contrat

Article 1 : Données à déclarer

Votre contrat est établi et votre cotisation calculée d'après les déclarations que *vous* avez faites en réponse au questionnaire qui *vous* a été soumis lors de la souscription et de vos déclarations spontanées éventuelles.

Article 2 : Fausse déclaration intentionnelle

Conformément aux dispositions de l'article L.113-8 du Code des assurances, la fausse déclaration intentionnelle, dès lors que celle-ci change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour *l'assureur* est sanctionnée par la nullité du contrat d'assurance.

Lorsque la nullité est déclarée, les primes échues jusqu'au moment où *l'assureur* a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude intentionnelles dans la déclaration des données relatives au risque lui sont dues.

Article 3 : Omission ou inexactitude non intentionnelles

L'omission ou l'existence de déclarations inexactes non intentionnelles permet à *l'assureur* soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de la prime acceptée par *l'assuré*, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à *l'assuré* par lettre recommandée. En cas de *sinistre*, votre indemnité est réduite proportionnellement à la cotisation effectivement payée par rapport à celle qui était normalement due.

Lorsque l'omission ou l'inexactitude non intentionnelle dans la déclaration des données relatives au risque peut être reprochée au *souscripteur*, l'*assureur* dispose d'un droit de recours à son encontre.

2. Données à déclarer obligatoirement par le souscripteur en cours de contrat

Article 4 : Obligation d'information du *souscripteur*

Le *souscripteur* est obligé de déclarer à *l'assureur* :

1. le transfert de propriété entre vifs du *véhicule à moteur désigné* ;
2. les caractéristiques du *véhicule à moteur* qui remplace le *véhicule à moteur désigné*, hormis celles du *véhicule à moteur* utilisé temporairement en remplacement ;
3. l'immatriculation du *véhicule à moteur désigné* dans un autre pays ;
4. la mise en circulation du *véhicule à moteur désigné* ou tout autre *véhicule à moteur* pendant la période de suspension du contrat ;
5. chaque changement d'adresse ;
6. tout conducteur additionnel de moins de 25 ans et qui conduit le *véhicule à moteur assuré* au moins 24 jours par an ;
7. plus généralement, toute aggravation du risque dans les conditions et modalités prévues à l'article 5.

Article 5 : Aggravation du risque

§ 1er. Données à déclarer en cours de contrat

En cours de contrat, le *souscripteur* a l'obligation de déclarer, les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexactes ou caduques les déclarations faites à *l'assureur* ainsi que les réponses aux questions qui lui ont été posées lors de la souscription. .

Dans une telle hypothèse, *l'assureur* peut proposer une modification du contrat, ou résilier le contrat.

§ 2. Modification du contrat

Lorsque le risque de survenance de l'événement assuré s'est aggravé de telle sorte que, si les circonstances nouvelles avaient existé au moment de la conclusion du contrat, *l'assureur* n'aurait pas conclu le contrat d'assurance, ou uniquement à d'autres conditions, celui-ci peut proposer au *souscripteur* un nouveau montant de prime. Si la proposition de modification du contrat est refusée par le *souscripteur* ou si, au terme d'un délai de 30 jours à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, *l'assureur* peut résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article L.113-4 du Code des assurances.

§ 3. Résiliation du contrat

L'assureur peut également décider de résilier le contrat en cas d'aggravation du risque. Dans cette hypothèse, la résiliation prendra effet 10 jours après la notification faite par l'assureur au *souscripteur. Vous* serez remboursé de la portion de prime ou de cotisation afférente à la période pendant laquelle *vous* n'êtes plus couvert du fait de la résiliation.

Article 6 : Diminution du risque

§ 1er. Modification du contrat

Lorsqu'au cours de l'exécution du contrat, le risque de survenance de l'événement assuré a diminué d'une façon sensible et durable au point que, si la diminution avait existé au moment de la conclusion du contrat, *l'assureur* aurait consenti l'assurance à d'autres conditions, celui-ci accorde une diminution de la prime à due concurrence à partir du jour où il a eu connaissance de la diminution du risque.

§ 2. Résiliation du contrat

Si les deux parties ne parviennent pas à un accord sur la prime nouvelle dans un délai d'un mois à compter de la demande de diminution du *souscripteur*, celui-ci peut résilier le contrat, avec prise d'effet de la résiliation 30 jours suivant la demande de résiliation. Dans cette hypothèse, *vous* serez remboursé de la portion de prime ou de cotisation afférente à la période pendant laquelle *vous* n'êtes plus couvert du fait de la résiliation.

Article 7 : Séjour dans un autre Etat membre de l'Espace Economique Européen

Aucun séjour du *véhicule à moteur désigné* dans un autre Etat membre de l'Espace Économique Européen pendant la durée du contrat ne peut être considéré comme une aggravation ou une diminution du risque au sens des articles 5 et 6 de la présente Section et ne peut donner lieu à une modification du contrat.

Dès que le *véhicule à moteur désigné* est immatriculé dans un autre Etat que la France, le contrat prend fin de plein droit.

3. Transfert de propriété et perte du véhicule à moteur assuré

Article 8 : Transfert de propriété du véhicule suite à une vente ou au décès du *souscripteur*.

§ 1er. Aliénation (vente) du *véhicule assuré*.

En cas d'aliénation du *véhicule à moteur assuré*, le contrat d'assurance est suspendu de plein droit à partir du lendemain, à zéro heure, du jour de l'aliénation.

L'assureur et le *souscripteur* peuvent décider de remettre en vigueur le contrat d'assurance.

Si aucune demande de remise en vigueur n'intervient, le contrat d'assurance sera automatiquement résilié 6 mois après la vente.

§ 2. Décès du *souscripteur* entraînant le transfert de la propriété ou de la garde du véhicule.

En cas de décès du *souscripteur,* l'assurance continue de plein droit au profit de l'héritier, à charge par celui-ci d'exécuter toutes les obligations prévues au contrat.

Il est loisible, toutefois, soit à *l'assureur*, soit à l'héritier ou à l'acquéreur de résilier le contrat. *L'assureur* peut résilier le contrat dans un délai de trois mois à partir du jour où l'attributaire définitif du *véhicule assuré* a demandé le transfert de la police à son nom.

Article 9 : Vol ou perte du *véhicule à moteur assuré*.

§ 1er. Transfert de l'assurance en cas de vol du *véhicule à moteur assuré*.

En cas de vol du *véhicule à moteur assuré*, le *souscripteur* peut demander la suspension du contrat.

Dans une telle hypothèse, il doit apporter la preuve qu'il a préalablement déclaré le vol du véhicule aux autorités.

La suspension prendra effet :

16 jours après la date de la demande.

Par dérogation, si le vol a eu lieu il y a plus de 16 jours, la suspension intervient dès réception de la demande par l'*assureur*.

La prime reste acquise à *l'assureur* jusqu'à la prise d'effet de la suspension.

Si la suspension n'est pas demandée, le *véhicule à moteur* volé continue d'être assuré, sauf pour les dommages occasionnés par les personnes devenues gardiennes du *véhicule à moteur assuré* par vol, violence ou par suite de recel.

§ 2. Transfert de l'assurance en cas de perte du *véhicule assuré*.

En cas de perte du *véhicule à moteur assuré* résultant d'un événement garanti, le *souscripteur* peut demander à transférer les garanties du contrat d'assurance vers un autre *véhicule à moteur*.

L'*assureur* doit préalablement consentir au transfert des garanties et pourra le cas échéant exiger le paiement d'une prime plus élevée, que celle prélevée pour garantir le *véhicule à moteur* initial. Il pourra également conditionner son acceptation du transfert à l'intégration de nouvelles conditions ou exclusions de garanties.

Si le *souscripteur* n'accepte pas les conditions d'assurance, en ce compris la prime, il doit résilier le contrat conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales.

4. Durée – Prime - Modification des conditions d'assurance

Article 10 : Durée du contrat

§ 1er. Durée du contrat

Le contrat est par principe conclu pour une durée d'un an.

Il peut être conclu pour une durée inférieure dès lors que cette durée est prévue aux Conditions Particulières.

§ 2. Reconduction du contrat

Lorsque le contrat est conclu pour une durée d'un an, celui-ci est reconductible tacitement à chaque échéance annuelle du contrat. Chaque partie peut s'y opposer en dénonçant le contrat au moins 2 mois avant la première échéance annuelle , selon les formalités prévues à l'article 16 de la Section 5 « Fin du contrat » du chapitre 1 des présentes Conditions Générales.

Sauf dispositions contraires prévues aux Conditions Particulières, les contrats conclus pour une durée inférieure à un an ne font l'objet d'aucune reconduction.

Article 11 : Paiement de la prime

La prime, majorée des taxes et contributions, est payable au plus tard à la date d'échéance de la prime, sur demande de *l'assureur*. La prime d'assurance doit être payée entre les mains de *l'assureur* ou de votre *gestionnaire*.

Article 12 : Le certificat d'assurance

Dès que la couverture d'assurance est accordée au *souscripteur*, *l'assureur* lui délivre un *certificat d'assurance* justifiant l'existence du contrat.

Le *certificat d'assurance* n'est pas valable en cas d'annulation du contrat et cesse de l'être dès la fin du contrat ou dès la prise d'effet de la résiliation ou de la suspension du contrat.

Article 13 : Défaut de paiement de la prime

Nous pouvons mettre fin au contrat d'assurance suite au non-paiement de la prime conformément à l'article L113-3 du Code des Assurances.

Si *vous* ne payez pas la prime, *nous vous* envoyons une lettre de mise en demeure.

Dans le cas où *vous* ne réglez pas la prime dans les 30 jours qui suivent l'envoi de la mise en demeure, vos garanties seront suspendues.

Le contrat sera automatiquement résilié 10 jours après la suspension des garanties si *vous* ne *vous* êtes toujours pas acquitté de la prime due.

Article 14 : Modification des conditions d'assurance

Le contrat d'assurance peut être modifié par avenant signé des parties.

Article 15 : Procédure collective ouverte à l'encontre du *Souscripteur*

La résiliation du contrat d'assurance peut être demandée par l'administrateur, le débiteur autorisé par le juge commissaire / le liquidateur ou *l'assureur* dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

5. Fin du contrat

Article 16 : Modalités de résiliation

La résiliation peut être demandée par le *souscripteur* par lettre ou tout autre support durable, par acte extrajudiciaire ou tout autre moyen prévu à l'article L.113-14 du Code des assurances.

Article 17 : Facultés de résiliation pour vous, le *souscripteur*

§ 1er. A la première échéance annuelle du contrat.

Le *souscripteur* peut résilier le contrat à la fin de la première année d'assurance.

Pour ce faire, il doit adresser une demande de résiliation au moins 2 mois avant la date d'échéance de la première année d'assurance, selon les modalités prévues dans les présentes Conditions Générales et conformément à l'article L.113-14 du Code des assurances.

La résiliation prend effet à la date de cette échéance.

§ 2. En cas de changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de changement de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité.

En cas de changement de domicile, de situation matrimoniale, de régime matrimonial, de profession, de retraite professionnelle ou de cessation d'activité professionnelle, le *souscripteur* peut résilier le contrat d'assurance si la situation nouvelle modifie l'objet du contrat. Dans ce cas, la résiliation doit intervenir dans les 3 mois suivant la date de l'événement et prend effet 1 mois après notification à l'*assureur.* L'*assureur* doit alors rembourser au *souscripteur* la portion de prime afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru.

§ 3. En cas de diminution du risque, si *l'assureur* refuse de réduire la prime.

Si en cas de diminution du risque, *l'assureur* refuse de réduire la prime, le *souscripteur* peut demander la résiliation du contrat d'assurance.

Dans ce cas, la résiliation prend effet 30 jours après la réception de la demande du *souscripteur*.

L'assureur doit alors rembourser au *souscripteur* la portion de prime afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru.

§ 4. Après *sinistre*

Le *souscripteur* dont l'un des contrats a été résilié par l'*assureur* suite à un *sinistre*, peut également procéder à la résiliation du présent contrat d'assurance.

Le contrat d'assurance prendra alors fin 1 mois après l'envoi de votre lettre de résiliation conformément à l'article R 113 -10 du Code des assurances.

§ 5. Résiliation à tout moment après une année d'assurance

Le *souscripteur* peut, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première souscription de ce contrat, résilier le contrat sans frais ni pénalités.

La résiliation prend effet un mois après que *l'assureur* en a reçu notification, par lettre ou tout autre support durable.

Dans ce cas, le *souscripteur* n'est tenu qu'au paiement de la partie de prime correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert, cette période étant calculée à partir de la date d'effet jusqu'à la date de résiliation.

Article 18 : Facultés de résiliation pour nous, l'assureur

§ 1. A chaque échéance annuelle du contrat.

L'assureur peut résilier le contrat à la fin de chaque période d'assurance.

Pour ce faire, il doit adresser une lettre recommandée de résiliation au moins 2 mois avant la date d'échéance.

§ 2. En cas de défaut de paiement de la prime

L'assureur peut résilier le contrat dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales et conformément à l'article L113-3 du Code des assurances.

§ 3. En cas de modification du risque

Si, en cas de changement de domicile, de situation matrimoniale, de régime matrimonial, de profession, de retraite professionnelle ou de cessation d'activité professionnelle, la situation nouvelle modifie l'objet du contrat, l'*assureur* peut résilier le contrat d'assurance. La résiliation prend effet 1 mois après notification au *souscripteur*. La résiliation ne peut intervenir que dans les 3 mois suivant l'événement.

En cas d'aggravation de risque, l'*assureur* peut résilier le contrat dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

§ 4. Après *sinistre*

L'*assureur* peut résilier le contrat d'assurance après *sinistre* dans les conditions prévues à l'article R.113-10 du Code des assurances

§ 5. En cas de non réception des documents dans les délais requis

L'*assureur* peut résilier le contrat lorsque les documents réclamés à la souscription ne sont pas conformes aux déclarations ou ne sont pas adressés dans les 30 jours à compter de la souscription du contrat.

§ 6. En cas de non réception du compteur kilométrique

L'assureur peut résilier le contrat lorsque le compteur kilométrique n'est pas adressé dans les 10 jours à compter de la souscription du contrat.

§ 7. En cas de procédure collective ouverte à l'encontre *du souscripteur*

La résiliation du contrat peut être demandée par *l'assureur*, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Article 19: Résiliation de plein droit

Le contrat d'assurance sera résilié de plein droit dans les cas suivants :

- En cas de réquisition du *véhicule à moteur assuré* dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur, la résiliation prenant effet immédiatement.
- En cas d'aliénation du *véhicule à moteur assuré*, sans que le contrat suspendu n'ait été remis en vigueur dans les 6 mois suivant l'aliénation.
- En cas de *perte totale du véhicule à moteur assuré* résultant d'un événement non garanti.

CHAPITRE 2 - SINISTRE

Article 20 : Déclaration d'un sinistre

§ 1er. Délai de déclaration

Tout *sinistre* doit être déclaré à *l'assureur* dès que *vous* en avez connaissance et dans le délai maximum de **5 jours ouvrés**, sauf pour les cas suivants :

- vol ou tentative de vol : dans un délai de **2 jours ouvrés**,
- catastrophe naturelle : dans un délai de **30 jours suivant** la publication de l'Arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle. Cette obligation incombe à tous les *assurés*.

§ 2. Contenu de la déclaration

La déclaration de *sinistre* doit indiquer dans la mesure du possible les causes, les circonstances et les conséquences probables du *sinistre*, de même que le nom, le prénom et le domicile des témoins et des *personnes lésées*. La déclaration s'effectue pour autant que possible sur le formulaire mis à la disposition du *souscripteur* par *l'assureur*.

Toute fausse déclaration relative à un *sinistre* exposera l'*assuré* à une déchéance de garantie.

§ 3. Informations complémentaires

Le *souscripteur* et les autres *assurés* fournissent sans retard à *l'assureur*, ou à toute autre personne désignée à cette fin dans le contrat, tous les renseignements et documents utiles demandés par celui-ci. *L'assuré* transmet à *l'assureur* ou à toute autre personne désignée à cette fin dans le contrat, toutes citations et généralement tous les actes judiciaires ou extrajudiciaires dans les 48 heures de leur remise ou signification à l'*assuré*.

Article 21 : Reconnaissance de responsabilité par l'assuré

Toute reconnaissance de responsabilité, toute transaction, toute fixation de dommage, toute promesse d'indemnisation ou tout paiement fait par l'*assuré*, sans autorisation écrite de l'*assureur*, sont inopposables à ce dernier.

La reconnaissance de faits ou la prise en charge par l'*assuré* des premiers secours pécuniaires et des soins médicaux immédiats ne peuvent constituer une cause de refus de couverture par l'*assureur*.

Article 22 : Prestation de l'assureur en cas de sinistre

§ 1er. Indemnisation

En cas de *sinistre*, l'*assureur* versera les indemnités dues à l'*assuré* ou à la *personne lésée* conformément aux présentes dispositions générales.

L'indemnisation inclut aussi bien le montant de la dette de responsabilité, que les éventuels intérêts et frais raisonnables afférents à l'éventuelle procédure judiciaire ou pénale. Sont également compris dans l'indemnisation les honoraires et les frais des avocats et des experts, mais seulement dans la mesure où ces frais ont été exposés par l'*assuré* avec l'accord de l'*assureur*, ou dans une situation de conflit d'intérêts qui ne soit pas imputable à l'*assuré*.

Les frais récupérés à charge des *tiers* et l'indemnité de procédure doivent être remboursés à l'*assureur*.

§ 2. Plafond d'indemnisation

Il n'y a aucune limite d'indemnisation pour les dommages corporels.

La limite d'indemnisation pour les dommages matériels s'élève à 1 300 000 euros (TTC) par *sinistre*. Ce montant est indexé conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

§ 3. Direction du litige

A partir du moment où l'*assureur* est tenu d'intervenir et pour autant qu'il soit fait appel à son intervention, il a l'obligation de prendre fait et cause pour l'*assuré* selon les stipulations du contrat. En ce qui concerne les intérêts civils, et dans la mesure où les intérêts de l'*assureur* et de l'*assuré* coïncident, l'*assureur* a le droit de contester, à la place de l'*assuré*, la demande de la *personne lésée*. L'*assureur* peut indemniser cette dernière s'il y a lieu.

§ 4. Sauvegarde des droits de l'assuré

Les interventions de l'*assureur* n'impliquent aucune reconnaissance de responsabilité de l'*assuré* et ne peuvent lui causer préjudice.

§ 5. Communication du règlement du sinistre

L'indemnisation définitive ou le refus d'indemniser est communiqué au s*ouscripteur* dans les plus brefs délais.

§ 6. Subrogation

L'*assureur* qui a payé l'indemnité est subrogé, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions de l'*assuré* contre les *tiers* responsables du dommage.

Article 23 : Poursuite pénale

§ 1er. Moyens de défense

Si un *sinistre* donne lieu à des poursuites pénales contre l'*assuré*, même si les intérêts civils ne sont pas réglés, l'*assuré* peut choisir librement ses moyens de défense à ses propres frais.

L'*assureur* doit se limiter à déterminer les moyens de défense en relation avec l'étendue de la responsabilité de l'*assuré* ainsi que le montant réclamé par la partie lésée ainsi qu'à la fixation des intérêts civils.

L'*assuré* est tenu de comparaître personnellement lorsque la procédure le requiert.

§ 2. Voies de recours après condamnation

En cas de condamnation pénale, l'*assureur* ne peut s'opposer à ce que l'*assuré* épuise, à ses propres frais, les différents degrés de juridiction, l'*assureur* n'ayant pas à intervenir dans le choix des voies de recours en matière pénale. L'*assureur* a le droit de payer les indemnités s'il y a lieu.

Si l'*assureur* est intervenu volontairement, il est tenu d'aviser l'*assuré*, en temps utile, de tout recours qu'il formerait contre la décision judiciaire quant à l'étendue de la responsabilité de l'*assuré*; celui-ci décide à ses risques et périls de suivre ou non le recours formé par l'*assureur*.

§ 3. Amendes, transactions et frais

Les amendes, les transactions en matière pénale et les frais de justice relatifs aux instances pénales ne sont pas à charge de l'*assureur*.

Article 24 : Interruption d'assurance

Si un sinistre survient dans les 60 jours qui suivent la prise d'effet des garanties du contrat et que le Souscripteur ne peut justifier d'une assurance effective du Véhicule, sans interruption antérieure à la date de souscription du contrat, alors :

- Pour les dommages matériels ou corporels subis par le conducteur ou le Véhicule, les dommages ne seront pas pris en charge.
- Pour les dommages matériels ou corporels subis par un tiers, l'Assuré conservera à sa charge une Franchise égale à 2000€.

CHAPITRE 3 – COMMUNICATIONS

Article 25 : Destinataire des communications

§ 1er. L'*assureur*

Les communications et notifications destinées à l'*assureur* doivent être faites à son adresse postale, son adresse électronique ou au *gestionnaire*.

§ 2. Le *souscripteur*

Les communications et notifications au *souscripteur* doivent être faites à la dernière adresse connue par l'*assureur*.

Moyennant le consentement du *souscripteur*, ces communications et notifications peuvent également se faire par voie électronique à la dernière adresse fournie par lui.

D. FORMULE TIERS

CHAPITRE 1 – LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE

Article 1 : Objet de l'assurance

Par le présent contrat, l'*assureur* couvre, conformément aux dispositions contractuelles, la responsabilité civile encourue par les *assurés* à la suite d'un *dommage* causé par le *véhicule à moteur assuré*.

Article 2 : Couverture territoriale et application de la Responsabilité Civile dans le temps

La garantie est accordée en cas de survenance d'un *sinistre* dans l'un des pays listés sur le *certificat d'assurance*.

La garantie est accordée pour les *sinistres* survenus sur la voie publique ou sur les terrains publics ou privés.

Dans le cadre de ce contrat, la garantie Responsabilité Civile est déclenchée par le fait dommageable. Les informations complémentaires à ce sujet sont disponibles dans la « FICHE D'INFORMATION RELATIVE AU FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE « RESPONSABILITÉ CIVILE » DANS LE TEMPS » disponible à la fin de ces Conditions Générales.

Article 3 : *Sinistre* survenu à l'étranger

Lorsque le *sinistre* est survenu hors du territoire français, la couverture accordée par l'*assureur* est celle prévue par la législation sur l'assurance pour *véhicule à moteur* obligatoire de l'Etat sur le territoire duquel le *sinistre* a eu lieu.

L'application de cette loi étrangère ne peut toutefois priver l'*assuré* de la couverture plus étendue que la loi française lui accorde.

Article 4 : Personnes assurées

Est couverte la responsabilité civile :

a) du *souscripteur* ;

b) du propriétaire, de tout détenteur, de tout conducteur du *véhicule à moteur désigné* et de toute personne que ce véhicule transporte ;

c) du propriétaire, de tout détenteur, de tout conducteur et de toute personne transportée par le *véhicule à moteur assuré*, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.;

d) de la personne qui est civilement responsable des personnes précitées.

Article 5 : Exclusions relatives à la garantie Responsabilité Civile

L'*assureur* n'intervient pas au titre de la garantie "Responsabilité civile" pour:

1er. Le *véhicule à moteur assuré*

Sont exclus les dommages causés au *véhicule à moteur assuré*.

§ 2. Les Biens transportés à titre professionnel

Sont exclus les dommages aux biens transportés à titre professionnel et onéreux par le *véhicule à moteur assuré* à l'exception des vêtements et bagages appartenant aux personnes transportées.

§ 3. Les Dommages occasionnés par les biens transportés

Sont exclus les dommages qui, ne résultant pas de l'usage du *véhicule à moteur assuré*, sont causés par le seul fait des biens transportés ou par les manipulations nécessitées par ce transport.

§ 4. Les Concours autorisés

Sont exclus les dommages qui découlent de la participation du *véhicule à moteur assuré* à des courses ou concours de vitesse, de régularité ou d'adresse autorisés par les autorités.

§ 5. Les dommages causés par l'énergie nucléaire

Sont exclus les effets directs ou indirects d'explosions, de dégagement de chaleur et d'irradiation provenant de la transmutation des noyaux d'atome, tant par fusion ou fission, que par radiation ionisante ou autres.

§ 6. Le Vol du *véhicule à moteur assuré*

Les dommages causés par des personnes qui se sont rendues gardien du *véhicule à moteur assuré* par vol, violence ou par suite de recel.

§ 7. Les dommages occasionnés dans le cadre d'une activité de transport de passagers à titre onéreux.

CHAPITRE 2 - RECOURS SUBROGATOIRE DE L'ASSUREUR

Article 6 : Droit de recours

L'*assureur* est subrogé dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant au présent contrat contre tout *tiers* responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés en exécution du présent contrat.

Si du fait de l'*assuré*, l'*assureur* ne peut plus exercer son droit de recours, celui-ci n'est plus tenu à garantie à l'égard de l'*assuré*.

E. FORMULE CONFORT

Cette assurance dont les détails sont décrits ci-dessous n'est accordée que si mention en est faite expressément dans vos Conditions Particulières.

En aucun cas, l'*assureur* ne peut être tenu de supporter des indemnités autres que celles expressément prévues dans le présent contrat.

Article 1 : Garanties

La formule Confort se compose des garanties suivantes :

- Incendie,
- Vol,
- Bris de glaces,
- Evènements Climatiques et Heurts d'animaux,
- Catastrophes naturelles,
- Catastrophes technologiques,
- Attentat et Terrorisme

Article 2 : La garantie incendie

a) Étendue de la garantie

L'*assureur* couvre le *véhicule à moteur désigné* contre l'incendie, les dégâts par le feu, l'explosion, les jets de flamme, la foudre et le court-circuit dans l'installation électrique, en quelque lieu que l'événement se produise et quelle qu'en soit la cause.

b) Sont exclus :

1. **les dommages causés par un chargement de matières ou objets corrosifs, facilement inflammables ou explosifs sauf s'il s'agit :**
   - **de la réserve de carburant destinée à l'usage du véhicule à moteur désigné ;**
   - **les matières ou objets transportés dans le véhicule à moteur désigné et destinés à un usage domestique ;**
2. **les dommages causés par des voleurs.**

Article 3 : La garantie Vol

a) Étendue de la garantie

L'*assureur* couvre le *véhicule à moteur désigné* et ses *accessoires* contre le vol ainsi que les dégâts qui résulteraient d'un vol ou de sa tentative.

b) Délai d'indemnisation

En cas de vol du *véhicule à moteur désigné*, l'*assureur* paie l'indemnité due au plus tard le 30ème jour qui suit la réception de la déclaration de *sinistre* et pour autant que le véhicule n'ait pas été retrouvé endéans ce délai.

Si, passé ce délai, le véhicule volé est retrouvé, le *souscripteur* a deux possibilités :

- soit récupérer le véhicule contre remboursement de l'indemnité reçue. Dans cette hypothèse, les frais éventuels de remise en état du véhicule demeurent à charge de l'*assureur* et ce, dans les limites de la garantie ;

- soit abandonner le véhicule à l'*assureur* et conserver l'indemnité allouée.

Il en est de même s'il s'agit d'un vol d'*accessoires* couverts au sens du présent contrat.

c) Sont exclus :

1. **le vol ou les dégâts qui résulteraient de ce vol ou de sa tentative lorsqu'il est commis par ou avec la complicité de :**

   - **membres de la famille ou de personnes avec lesquelles le *souscripteur*, ou l'*assuré* cohabite régulièrement ou occasionnellement ;**

   - **préposés du *souscripteur*, d'un *assuré* ou de personnes avec lesquelles ceux-ci cohabitent régulièrement ou occasionnellement ;**

   - **personnes à qui un *assuré* aurait confié le véhicule ou les clés de celui-ci ;**

2. **le vol ou les dégâts qui résulteraient de ce vol ou de sa tentative lorsqu'il procède de :**

   - **la perte d'une clé du véhicule ;**

   - **l'abandon ou l'oubli d'une clé du véhicule dans ou sur le véhicule ;**

   - **la non-activation ou le non-fonctionnement des systèmes antivol ou de verrouillage du véhicule sauf si le véhicule est entreposé dans un garage privatif fermé à clé ;**

3. **les actes de *vandalisme* ;**

4. **l'abus de confiance et ses conséquences.**

Article 4 : La garantie Bris de glaces

a) Étendue de la garantie

L'*assureur* couvre le *véhicule à moteur assuré*, sauf en cas de *perte totale*, contre le bris du pare-brise, des vitres latérales et arrière.

En cas de *sinistre*, l'indemnité comprend, à l'exclusion de tout autre dédommagement :

1. le prix du matériel nécessaire à la réparation des vitres brisées suivant la valeur de catalogue en France ou les prix courants pratiqués sur le marché français;

2. le prix de la vitre brisée suivant la valeur de catalogue en France ou les prix courants pratiqués sur le marché français si la réparation n'est pas possible pour des raisons techniques ;

3. le coût de la main-d'œuvre nécessaire à la réparation ou à l'enlèvement des vitres brisées et à la pose de nouvelles vitres;

4. le prix de nouveaux joints de fixation si ceux-ci sont indispensables à la pose des nouvelles vitres.

5. les coûts prévus dans la garantie additionnelle "Garantie Bris de glaces étendue" mentionnée à l'article 4 du point G. "Garanties additionnelles" lorsque celle-ci est mentionnée dans vos Conditions Particulières.

Le remplacement sera justifié par une facture détaillée établie au nom du *souscripteur* et acquittée, stipulant la marque du *véhicule à moteur assuré* et son numéro de châssis.

b) Sont exclus :

1. **le bris de la vitre arrière faisant partie intégrante de la capote d'un véhicule de type « cabriolet » ;**

2. **les exclusions stipulées sous l'article 10 du présent point (E. "Formule Confort") sont également d'application.**

Article 5 : La garantie Événements Climatiques et Heurts d'animaux

a) Étendue de la garantie

L'*assureur* couvre le *véhicule à moteur assuré* contre les dégâts résultant directement et immédiatement :

1. d'éboulement de rochers, de chute de pierres, de glissement de terrains, d'avalanche, de pression d'une masse de neige, de tempête, de grêle, d'inondation, d'ouragan, de tornade, de cyclone, de tremblement de terre, d'éruption volcanique et de raz de marée ;

2. d'un contact inopiné avec un animal sur la partie extérieure du véhicule ;

3. les dégâts occasionnés dans le compartiment moteur du véhicule résultant de l'action continue de gratter ou de mordre exercée par un animal qui s'y serait introduit.

b) Sont exclus :

1. **les dégâts par inondation résultant du bris d'une canalisation du lieu où se trouve le *véhicule à moteur assuré*;**

2. **les dégâts occasionnés par accident et subséquents au contact avec un animal ou à l'action d'une force de la nature ;**

3. **les exclusions stipulées sous l'article 10 du présent point (E. "Formule Confort") sont également d'application ;**

4. **les dommages indemnisés dans le cadre de la garantie Catastrophes naturelles.**

Article 6 : La garantie Catastrophes naturelles

a) Objet de la garantie :

La présente assurance a pour objet de garantir à l'*assuré*, conformément à l'article L125-1 du Code des assurances, 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.
Cette garantie est automatiquement accordée si *vous* avez souscrit au moins une des garanties suivantes : Bris de glaces, Incendie, Événements Climatiques ou Vol. Elle s'exerce dans les conditions prévues aux articles L.125-1 et suivants du Code des assurances.

b) Mise en jeu de la garantie :

La garantie ne peut être mise en jeu qu'après publication au Journal officiel de la République française d'un arrêté interministériel ayant constaté l'état de catastrophe naturelle.

c) Étendue de la garantie :

La garantie 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.

d) Franchise :

Nonobstant toute disposition contraire, l'*assuré* conserve à sa charge une partie de l'indemnité due après *sinistre*. Il s'interdit de contracter une assurance pour la portion du 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 pour chaque véhicule endommagé. Toutefois, pour les *véhicules terrestres à moteur* à usage professionnel, sera appliquée la *franchise* prévue par le contrat, si celle-ci est supérieure.

e) Obligation de l'*assuré* :

L'*assuré* doit déclarer à l'*assureur* ou à son représentant local tout sinistre susceptible de faire jouer la garantie dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les trente jours suivant la publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle.

Quand plusieurs assurances contractées par l'*assuré* peuvent permettre la réparation des dommages matériels directs non assurables résultant de l'intensité anormale d'un agent naturel, l'assuré doit, en cas de sinistre et dans le délai mentionné au précédent alinéa, déclarer l'existence de ces assurances aux assureurs intéressés. Dans le même délai, il déclare le sinistre à l'assureur de son choix.

f) Obligation de l'*assureur* :

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

Si un arrêté interministériel venait à revoir ces dispositions, ces dernières seraient réputées modifiées d'office dès l'entrée en vigueur de cet arrêté.

Article 7 : La garantie Catastrophes technologiques

a) Objet de la garantie :

La présente assurance a pour objet de garantir à l'*assuré*, conformément à l'article L128-2 du Code des assurances, la réparation pécuniaire des dommages matériels subis par le *véhicule assuré* causés par un accident déclaré catastrophe technologique par arrêté interministériel publié au Journal officiel.

Cette garantie est automatiquement accordée si vous avez souscrit au moins une des garanties suivantes : Bris de glaces, Incendie, Événements Climatiques ou Vol. Elle s'exerce dans les conditions prévues par la loi nº 2003-699 du 30 juillet 2003.

Article 8 : La garantie Attentat et Terrorisme

Conformément aux dispositions de l'article L126-2 du Code des assurances, le présent contrat couvre, lorsqu'une garantie des dommages causés au *véhicule à moteur assuré* est prévue, les dommages matériels directs causés aux biens assurés par un attentat ou un acte de terrorisme tel que défini par les articles 421-1 et 421-2 du code pénal subis sur le territoire national. Celle-ci s'exerce dans les mêmes limites de *franchise* et de plafond que celles de la garantie Incendie.

Article 9 : Frais divers

En cas de *sinistre*, l'*assureur* paye également les frais exposés pour l'extinction de l'incendie, pour le garage provisoire, pour le transport (y compris le rapatriement) du *véhicule à moteur assuré* chez le réparateur et pour le démontage nécessité pour établir le devis, le tout jusqu'à concurrence de 1 250 euros maximum, hors TVA.

En outre, lorsqu'en vertu de la réglementation française sur le contrôle technique, le *véhicule à moteur désigné* doit être présenté après réparation, à un organisme de contrôle, l'*assureur* rembourse les frais perçus par cet organisme.

Article 10 : Exclusions communes aux garanties Bris de glaces, Événements Climatiques et Heurts d'animaux

Sont exclus :

1. **les dommages causés après le vol ou la tentative de vol ;**
2. **les dommages consécutifs à un incendie ;**
3. **les dommages causés à des organes du *véhicule à moteur assuré* par suite d'usure, vice de construction ou de matière ou encore par le mauvais entretien manifeste de ces organes ou par un usage du *véhicule à moteur désigné* non conforme aux prescriptions du constructeur ;**

4. les dommages causés par les objets transportés, leur chargement ou déchargement ou par suite du poids de la charge transportée par le *véhicule à moteur assuré* ;

5. les dommages causés alors que le *véhicule à moteur assuré* a été donné en location à un *tiers* ;

6. les dommages consécutifs à la préparation ou à la participation à des courses ou concours de vitesse, de régularité ou d'adresse. Toutefois, restent assurés les dégâts causés à l'occasion de rallyes à but exclusivement touristique ;

7. lorsque, au moment du *sinistre*, le *véhicule à moteur assuré* soumis à la réglementation française sur le contrôle technique, ne répond pas à cette réglementation et est mis en circulation en violation de la réglementation applicable ;

8. les dommages occasionnés au *véhicule à moteur assuré* alors qu'au moment du *sinistre*, il est conduit par une personne ne satisfaisant pas aux conditions prescrites par la loi et les règlements français pour pouvoir conduire ledit véhicule. Par exemple, par une personne n'ayant pas atteint l'âge minimum requis, par une personne n'étant pas titulaire d'un permis de conduire ou par une personne faisant l'objet d'une suspension de permis de conduire ;

9. lorsque l'*assureur* démontre qu'il y a un lien de causalité entre la survenance du *sinistre* et le fait que le conducteur se trouve au moment du *sinistre* sous l'emprise d'un état alcoolique (équivalent ou supérieur à 1,5 gramme par litre de sang ou 0,66 milligramme par litre d'air alvéolaire expiré), en état d'ivresse ou sous l'influence de drogues ou de matières hallucinogènes ou encore sous l'influence de médicaments dont l'usage le rend inapte à la conduite ;

Dans les cas cités aux paragraphes 8 et 9, la garantie reste acquise au *souscripteur* ainsi qu'au propriétaire du *véhicule assuré* si le *souscripteur* démontre que les faits se sont produits à son insu ou à l'encontre de ses instructions. Toutefois en pareille hypothèse, l'*assureur* est subrogé dans les droits et actions du *souscripteur* ou du propriétaire du véhicule contre le conducteur du *véhicule assuré* auteur des dégâts et ce, à concurrence de tout ou partie des indemnités que l'*assureur* aura payées.

10. les dommages occasionnés dans le cadre d'une activité de transport de passagers à titre onéreux.

F. FORMULE TOUS RISQUES

Cette couverture dont les détails sont décrits ci-dessous n'est accordée que si mention en est faite expressément dans vos Conditions Particulières.

En aucun cas, l'*assureur* ne peut être tenu de supporter des indemnités autres que celles expressément prévues dans le présent contrat.

Article 1 : Garanties

La formule Tous Risques comprend les garanties de la formule Confort mentionnée et détaillée précédemment, au point E. "Formule Confort" et comprend en plus, la garantie dommages Tous Accidents.

Article 2 : La garantie Dommages Tous Accidents

L'*assureur* couvre les dégâts causés au *véhicule à moteur assuré* consécutivement à un accident résultant d'un choc, d'une chute, d'un versement ou d'une collision.

Dans le cadre de la présente garantie, sont également assurés :

1. les dégâts résultant d'actes de *vandalisme*;
2. la détérioration des pneumatiques résultant également d'actes de *vandalisme* et pour autant que le *souscripteur* ait déposé plainte endéans les 48 heures après avoir constaté les faits ;
3. les dégâts survenus pendant les transferts par fer, par mer ou par air et pendant les opérations de chargement ou de déchargement ;
4. à concurrence de maximum 250,00 euros hors TVA lorsque le dommage résulte du transport bénévole d'une personne blessée à la suite d'un accident de la circulation :
   - le remboursement des frais effectivement exposés pour le nettoyage ou la remise en état des garnitures intérieures du *véhicule assuré* ;
   - le préjudice vestimentaire de l'*assuré* ainsi que celui des personnes qui l'accompagnent.

Article 3 : Exclusions

En plus des exclusions mentionnées à l'article 10 du point E., sont exclus :

les dommages aux pneumatiques sauf s'ils se produisent conjointement à d'autres dommages couverts ou en cas de *vandalisme* et à l'exception des dispositions prévues dans la garantie additionnelle « Dommages aux pneumatiques » mentionnée à l'article 6 du point G. "Garanties additionnelles" ci-dessous lorsque celle-ci est mentionnée comme couverte vos conditions particulières;

G. GARANTIES ADDITIONNELLES

Les garanties additionnelles dont les détails sont décrits ci-dessous ne sont accordées que si mention en est faite expressément dans vos Conditions Particulières.

En aucun cas, l'*assureur* ne peut être tenu de supporter des indemnités autres que celles expressément prévues dans votre présent contrat.

Article 1 : Type d'indemnisation en cas de *perte totale*

Le type d'indemnisation octroyée en cas de *perte totale* est mentionné dans vos Conditions Particulières.

a) Option *Valeur réelle*

En cas de *perte totale*, *vous* recevrez à titre d'indemnité la *valeur réelle* du *véhicule assuré* comme défini au point A. Définitions au début de ces présentes Conditions Générales.

b) Option *Valeur à neuf*

En cas de *perte totale*, *vous* recevrez à titre d'indemnité la *valeur à neuf* du *véhicule assuré* telle que définie au point A. « Définitions » au début de ces présentes Conditions Générales, pendant respectivement les 12 premiers mois ou les 24 premiers mois d'assurance.

Option: 12 mois

Nonobstant le paragraphe a) mentionné ci-dessus, en cas de *perte totale* durant la première année d'assurance (période équivalent à 12 mois à compter de la première immatriculation du véhicule), l'indemnité s'élèvera à la *valeur à neuf* du *véhicule assuré*. En cas de *perte totale* à partir de la deuxième année d'assurance, l'indemnité sera calculée conformément au paragraphe a) ci-dessus.

Option: 24 mois

Nonobstant le paragraphe a) mentionné ci-dessus, en cas de *perte totale* durant les deux premières années d'assurance (période équivalent à 24 mois à compter de la première immatriculation du véhicule), l'indemnité s'élèvera à la *valeur à neuf* du *véhicule assuré*. En cas de *perte totale* à partir de la troisième année d'assurance, l'indemnité sera calculée conformément au paragraphe a) ci-dessus.

Article 2 : Couverture de la batterie

L'assurance couvre les dommages à la batterie Haute Tension *du véhicule à moteur assuré* causés par un événement assuré dans le cadre de l'assurance Dommages au véhicule (formule Confort ou Tous Risques).

Prestations assurées :

- La réparation de la batterie Haute Tension est couverte pour autant qu'elle soit effectuée par un atelier de réparation agréé.
- Si la réparation de la batterie Haute Tension n'est pas possible ou si elle est réputée ne pas être économique, le remplacement de cette batterie est assuré. Une réparation est réputée ne pas être économique si les frais de réparation sont plus élevés que ce que le *souscripteur* devrait payer pour une batterie Haute Tension du même type, de la même qualité et dans le même état d'usure au moment de l'événement assuré.
- Quand le *véhicule à moteur assuré* a moins de 2 ans ou a exactement 2 ans depuis sa première immatriculation, *vous* serez indemnisé pour la valeur de remplacement de batterie Haute Tension. La valeur de remplacement de ladite batterie est définie comme étant le prix qu'il faudrait le jour du *sinistre* pour se procurer une batterie Haute Tension neuve du même type. Si le *véhicule à moteur assuré* a plus de 2 ans depuis sa première immatriculation, vous serez indemnisé à concurrence de la *valeur réelle* de ladite batterie.

Article 3 : Remplacements des clés

En cas de perte des clés du *véhicule à moteur assuré, l'assureur* rembourse les frais de remplacement des clés et de changement de serrure, en ce compris la reprogrammation du système d'immobilisation.

En plus des exclusions générales citées au point H. « Exclusions » le vol de la clé à l'intérieur du véhicule n'est pas couvert.

Article 4 : Garantie Bris de glaces étendue

En plus de la garantie Bris de glaces comprise dans l'assurance Dommages au véhicule (formule Confort ou Tous Risques), les dommages causés aux parties du *véhicule à moteur assuré* faites de verre ou de matériaux servant de substituts au verre sont assurés.

Les dommages causés au rétroviseur du *véhicule à moteur assuré* sont également assurés seulement si le support est endommagé et si un remplacement par la même pièce est nécessaire.

Les ampoules sont également assurées si elles sont détruites lors d'un Bris de glace.

⚠ Attention

- Aucune indemnité ne sera payée si le remplacement ou la réparation n'est pas effectué ou si les frais de remplacement de la vitre sont équivalents ou excèdent la *valeur réelle* du *véhicule assuré*.

Article 5 : Équipement de chargement

L'assurance couvre l'équipement ou les équipements de chargement (aussi appelé “wallbox(es)") pour les *véhicules assurés* électriques ou hybrides appartenant au *souscripteur* ou au conducteur habituel désigné et installé(s) de manière permanente à son domicile contre les dommages survenus subitement et de façon imprévue et causés par les événements suivants :

- erreur de manipulation involontaire entraînant un dysfonctionnement interne ;
- actes de malveillance/*vandalisme* par des *tiers* ;
- vol ;
- morsures et dommages consécutifs occasionnés par des fouines et des rongeurs ;
- exposition au courant, y compris des courts-circuits, surtensions et surintensités ;
- surcharge ;
- effets de corps étrangers.

En plus des exclusions générales citées au point H. « Exclusions », l’assurance pour l’équipement de chargement ne couvre pas :

- **les dommages de fonctionnement, le bris et la détérioration résultant directement ou indirectement du processus normal de vieillissement (en**

particulier la rouille, la corrosion, l'oxydation) ou dus à l'usure, c'est-à-dire l'usure naturelle ;

- **les dommages directs et indirects causés par des problèmes thermiques, notamment en raison de températures excessives, d'un défaut de refroidissement ou autres surchauffes ;**
- **les dommages résultant d'erreurs de matériel, de fabrication ou de conception, ainsi que les dommages ou défauts de toute nature existant avant la conclusion du contrat ;**
- **les dommages causés par le feu, la foudre et les explosions ;**
- **les dommages causés par les événements climatiques, tels que la tempête (à l'échelle d'une région et avec un vent d'une vitesse d'au moins 75 km/h), la grêle, les avalanches, la pression de la neige, les dommages causés par la chute de rochers, de pierres et de masses de terre (glissements de terrain) , les crues et les inondations ;**
- **tout dommage causé au bâtiment sur lequel l'équipement ou l'équipement ou les équipements de chargement (aussi appelé « wallbox(es) ») est ou sont Installé(s) de manière permanente, ainsi qu'aux personnes et aux véhicules, du fait du fonctionnement et de l'utilisation de la station de recharge.**

Article 6 : Pneumatiques

Sont assurés les dommages aux pneumatiques attachés au *véhicule à moteur assuré* occasionnés par des clous, des vis, des bordures de trottoir, du verre brisé ou d'autres objets tranchants ainsi que les dommages à ces pneumatiques causés de manière intentionnelle ou à la suite d'un acte de *vandalisme*.

Les pneumatiques seront remboursés au prix net (hors remises commerciales).

Les services suivants sont couverts :

- le remplacement du pneumatique endommagé à concurrence de la *valeur réelle* mais sans excéder la limite de l'indemnité convenue par pneumatique mentionnée dans vos Conditions Particulières ;
- le coût de remplacement du second pneu sur le même axe, si ceci est techniquement nécessaire ;
- le montage dans les limites de l'indemnité convenue par pneu et mentionnée dans vos Conditions Particulières.

En plus des exclusions générales citées au point H. « Exclusions » , il n'y a pas de couverture pour les dommages résultant des causes suivantes :

- **ajustement incorrect du châssis ;**
- **pression d'air incorrecte conformément aux recommandations et aux instructions opérationnelles du fabricant de la voiture ou des pneumatiques.**

Les coûts indirects résultant directement du *sinistre*, par exemple pour les jantes, ne sont pas assurés. Si le pneumatique peut être réparé, les frais de réparation seront remboursés au lieu des frais de remplacement, à condition que les frais de réparation soient inférieurs au frais de remplacement. Si la bande de roulement restante du pneumatique est inférieure à 3 millimètres, aucune indemnité ne sera versée.

Article 7 : Garantie du conducteur

1. Couverture

En cas d'événement assuré (tel que défini au point 2 du présent article), cette assurance de garantie du conducteur fournit les prestations assurées (telles que définies à l'article 4) aux personnes assurées (telles que définies au point 3 du présent article).

2. Événement assuré

Aux fins de la présente assurance, on entend par « accident » tout impact externe, soudain et non intentionnel sur le conducteur autorisé, qui entraîne une atteinte à la santé physique, mentale ou psychique ou le décès du conducteur autorisé.

Dans l'hypothèse où le conducteur d'un véhicule terrestre à moteur autorisé ne peut pas être indemnisé en cas d'accident de la route pour son dommage corporel subi dans le cadre de la loi Badinter (Loi n° 85-677 du 05 juillet 1985), cette assurance couvre les accidents qui

(1) surviennent pendant la conduite du véhicule assuré ; et

(2) sont causés uniquement par le conducteur autorisé, c'est-à-dire qu'aucun tiers ne peut être tenu pour responsable.

En plus de ce qui précède, cette assurance de garantie du conducteur couvre également les accidents qui surviennent lorsque le conducteur autorisé (liste exhaustive) :

a) monte ou descend du véhicule assuré ;

b) charge ou décharge le véhicule assuré ;

c) procède à des réparations routières d'urgence sur le véhicule assuré ;

d) participe au sauvetage de personnes ou de biens en cas d'accident de la route ; ou

e) est victime d'un car-jacking, c'est-à-dire que le véhicule assuré est détourné sous la menace ou l'usage de la violence.

Dans les cas décrits aux lettres c), d) ou e) ci-dessus, la couverture d'assurance couvre également les cas d'accident ayant été causés par un tiers dont la responsabilité est engagée.

3. Personnes assurées

Le conducteur d'un véhicule terrestre à moteur autorisé a droit aux prestations de cette assurance de garantie du conducteur. Un conducteur autorisé est une personne qui conduit le véhicule avec la connaissance et le consentement explicite du propriétaire ou de l'utilisateur légitime du véhicule assuré. En cas de décès du conducteur autorisé, ses héritiers légaux bénéficieront de la couverture.

4. Prestations assurées

En cas d'accident, le conducteur autorisé a droit à une indemnité calculée en fonction du degré d'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP). Le pourcentage d'AIPP établi est directement appliqué au **montant d'assurance de base** pour déterminer le montant de l'indemnisation. Vous trouverez ce montant d'assurance de base dans les Conditions Particulières.

L'indemnité est versée conformément aux pourcentages de l'AIPP évalués sur la base du Barème du concours médical. Le degré d'incapacité permanente sera déterminé par un médecin expert diplômé en réparation du préjudice corporel.

Une franchise s'applique à l'indemnisation de l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP) :

- Si le taux d'AIPP déterminé est inférieur ou égal au taux indiqué dans les Conditions Particulières, aucune indemnité n'est due à ce titre.
- Si le taux d'AIPP est supérieur à ce taux, l'indemnité est calculée sur la totalité du taux d'AIPP déterminé, sans déduction du taux indiqué dans les Conditions Particulières.

Cette franchise ne s'applique pas à la somme forfaitaire versée en cas de décès.

En cas de décès du conducteur autorisé résultant d'un événement couvert, une somme forfaitaire de **50 000 euros** sera versée aux héritiers légaux.

Les indemnités récurrentes telles que les pensions d'invalidité, les indemnités journalières ou autres prestations similaires sont explicitement exclues.

Sauf en cas d'application de la loi Badinter, cette assurance complémentaire est indépendante de toute autre indemnisation provenant d'une assurance privée ou publique. L'indemnité maximale est limitée à 100 % du montant d'assurance de base, correspondant au degré AIPP déterminé.

5. Conditions de paiement et de règlement

Nous sommes tenus de vous informer par écrit dans un délai d'un mois si et dans quelle mesure nous reconnaissons notre obligation de payer. Ce délai commence à courir dès que nous avons reçu votre demande d'indemnisation et les documents nécessaires à l'évaluation. Si nous reconnaissons la demande ou si nous nous mettons d'accord avec vous sur la base et le montant, le paiement sera effectué dans un délai de deux semaines. Si l'obligation de payer n'est initialement déterminée qu'en principe, nous verserons des avances appropriées à votre demande.

6. Droit de recouvrement

Si un tiers responsable est identifié après le paiement de l'indemnité, nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans vos droits et actions contre le tiers qui, par son fait, a causé le dommage ayant donné lieu à notre règlement de l'indemnité.

7. Exclusions

Outre les autres exclusions mentionnées au point « H. Exclusions » des Conditions Générales, sont exclus de la couverture d'assurance :

a. Les dommages survenus parce que le conducteur a intentionnellement commis ou tenté de commettre une infraction pénale ;

b. Les dommages causés par un conducteur qui n'est pas titulaire du permis de conduire requis au moment de l'accident ;

c. Les dommages causés par un conducteur se trouvant au moment de l'accident sous l'emprise d'un état alcoolique ou de stupéfiants ;

d. Les dommages survenus lors de la participation à des épreuves de sport automobile officiellement approuvées dont l'objectif est d'atteindre une vitesse maximale, y compris les séances d'entraînement correspondantes ;

e. Les dommages causés directement ou indirectement par des catastrophes naturelles, des actes de guerre, des troubles civils ou des actions des autorités publiques ;

f. Les dommages causés par l'énergie nucléaire ;

g. Les dommages causés par l'absence de port de la ceinture de sécurité au moment de l'accident ;

h. Les réclamations d'autres assureurs, employeurs, institutions publiques et organismes de sécurité sociale à notre encontre ;

i. Les dommages survenus pendant que le véhicule est loué ou réquisitionné ;

j. Les dommages survenus lorsque le véhicule assuré a été confié en raison de leur fonction à un garagiste ou à une personne s'occupant de la vente, de la réparation, du remorquage de véhicules à moteur, de l'exploitation de stations-service, de parkings, de stations de lavage, de contrôles de véhicules, etc. et à leurs employés.

H. EXCLUSIONS

Article 1 : Exclusions communes à l'Assurance Dommages au véhicule (formule Confort et formule Tous Risques) et aux garanties additionnelles.

Sont exclus :

1. les *sinistres* dont l'*assureur* établit qu'ils ont été causés intentionnellement par l'*assuré* ;

2. les *sinistres* survenant directement ou indirectement par suite d'un phénomène de modification d'un noyau atomique ou de radioactivité ;

3. les *sinistres* survenant à l'occasion d'une guerre, guerre civile, émeute ou mouvement populaire lorsqu'un *assuré* participe à ces événements ;

4. les *sinistres* survenus alors que la garantie est suspendue pour non-paiement de prime dans les conditions des présentes Conditions Générales ;

5. les sinistres survenant à l'occasion d'actes de *terrorisme* à l'exception des dispositions prévues dans la garantie Attentat et Terrorisme ;

6. les *sinistres* normalement pris en charge au titre des garanties Incendie, Vol et Dommages Tous Accidents lorsqu'ils surviennent au *véhicule à moteur* de remplacement temporaire comme repris dans la définition du *véhicule à moteur assuré.*

7. les *sinistres* occasionnés dans le cadre d'une activité de transport de passager à titre onéreux ;

8. les *sinistres* dans le cas où le conducteur additionnel, âgé de moins de 25 ans et qui effectue des trajets qualifiés comme non occasionnels, n'est pas inscrit au contrat.

I. FONCTIONNEMENT DU FORFAIT KILOMÉTRIQUE

Article 1 : Principe et conditions de l'offre

Votre prime d'assurance est déterminée selon le nombre de kilomètres compris dans votre forfait.

En cours d'année, vous devez :

- Respecter le forfait kilométrique souscrit,
- Recharger votre forfait à un forfait supérieur en cours d'année pour éviter tout dépassement de votre forfait.

Vous devez également maintenir le compteur kilométrique du véhicule en parfait état de fonctionnement et nous déclarer, dans un délai maximum de 3 jours, toute avarie altérant son bon fonctionnement et le faire réparer dans le plus bref délai. Le remplacement du compteur kilométrique défectueux n'entraîne ni aggravation ni diminution de la cotisation, mais doit nous être déclaré.

Article 2 : A la souscription - Choix de votre forfait

Vous avez la possibilité de choisir le forfait le plus adapté à vos besoins lors de la souscription de votre contrat. Ce forfait kilométrique est indiqué sur vos **Conditions Particulières.**

Article 3 : Au démarrage de votre contrat - Déclaration de votre relevé kilométrique

Vous devez nous soumettre une photographie de votre compteur kilométrique à la date d'effet de votre contrat.
La photographie de votre compteur doit être fournie depuis le lien de téléchargement sécurisé qui vous sera transmis par e-mail et par sms à la date de démarrage de votre contrat.

Vous disposez d'un délai de **10 jours** à partir de la date d'effet de votre contrat pour nous fournir ce relevé kilométrique. L'assureur peut résilier le contrat lorsque le compteur kilométrique n'est pas adressé dans les délais prévus.

Article 4 : Kilométrage maximal

Une fois votre relevé kilométrique fourni, nous vous communiquerons le kilométrage maximal pour lequel vous êtes assuré. Ce kilométrage maximal correspond à la valeur du compteur kilométrique à ne pas dépasser.

Votre kilométrage maximal est établi comme la somme :

- du kilométrage relevé sur votre compteur à la date de démarrage de votre contrat,
- des kilomètres prévus dans votre forfait annuel.

Par exemple, si votre compteur kilométrique indique 100 000 km lors de votre relevé kilométrique, et que vous avez souscrit un forfait annuel de 10 000 km, votre kilométrage maximal est égal à 110 000 km. Vous pouvez donc rouler jusqu'à 110 000 km jusqu'à la première échéance de votre contrat.

Votre kilométrage maximal vous est communiqué par courrier électronique dès réception de votre relevé kilométrique. Il pourra être consulté à tout moment depuis votre espace assuré (sur *app.flitter.fr*).

Article 5 : Recharge kilométrique

Si vous souhaitez augmenter votre kilométrage maximal, vous avez la possibilité de souscrire à une recharge kilométrique à tout moment depuis votre espace assuré sur *app.flitter.fr* (recharges allant de 1 000 km à 10 000 km). Le prix d'une recharge est précisé dans vos Conditions Particulières.

Cette recharge vous est facturée en une seule fois et s'applique à la période en cours. Elle ne modifie pas votre prime.

Article 6 : En cas de dépassement de votre kilométrage maximal

Si votre compteur kilométrique dépasse le kilométrage maximal en cours d'année, vous devez nous le déclarer dans un délai maximum de 3 jours. Nous ajusterons votre forfait kilométrique au forfait supérieur.

La déclaration inexacte du kilométrage ou l'absence de déclaration du dépassement de votre kilométrage maximal en forfait kilométrique, vous expose à l'application des articles L113-8 et L113-9 du Code des assurances, relatifs aux fausses déclarations.

Article 7 : Franchise

Si lors d'un sinistre, responsable ou non, un dépassement du kilométrage maximal supérieur à 500 km est constaté, une franchise supplémentaire sera appliquée. Cette franchise est déterminée selon la formule suivante : 250 € + 0,25 € par kilomètre dépassé.

J. DISPOSITIONS COMMUNES

Article 1 : Couverture territoriale

La garantie est accordée pour un *sinistre* survenu dans tout pays pour lequel la garantie est accordée selon le *certificat d'assurance*.

Cette garantie est accordée pour les *sinistres* survenus sur la voie publique ou sur les terrains publics ou privés.

Article 2 : Données à déclarer obligatoirement par le souscripteur lors de la conclusion du contrat

Les articles 1 à 3 de la Section 1 « Données à déclarer obligatoirement par le souscripteur lors de la conclusion du contrat » du Chapitre 1 du point C. « Dispositions Générales » des présentes Conditions Générales sont d'application.

Article 3 : Données à déclarer obligatoirement par le souscripteur en cours de contrat

Les articles 4 à 7 de la Section 2 « Données à déclarer obligatoirement par le souscripteur en cours de contrat » du Chapitre 1 du point C. « Dispositions Générales » des présentes Conditions Générales sont d'application.

Article 4 : Durée – Prime - Modification des conditions d'assurances

Les articles 10 à 15 de la Section 4 « Durée – Prime - Modification des conditions d'assurance » du Chapitre 1 du point C. « Dispositions Générales » des présentes Conditions Générales sont d'application.

Article 5 : Suspension du contrat

Les articles 9 de la Section 3 « Transfert de propriété et perte du véhicule à moteur assuré », 13 de la Section 4 « Durée – Prime - Modification des conditions d'assurance » et les articles 16 à 19 de la Section 5 « Fin du contrat » du Chapitre 1 du point C. « Dispositions Générales » des présentes Conditions Générales sont d'application.

Article 6 : Fin du contrat

Les articles 16 à 19 de la Section 5 « Fin du contrat » du Chapitre 1 du point C. « Dispositions Générales » des présentes Conditions Générales sont d'application.

L'Assurance Dommages au véhicule (formule Confort et formule Tous Risques) est également régie par le dispositif décrit au point C. « Dispositions Générales » des présentes Conditions Générales à la seule exception que l'*assureur* peut procéder à la résiliation de l'une ou plusieurs des garanties composant l'Assurance Dommages au véhicule (formule Confort et formule Tous Risques) et ce, après chaque déclaration de *sinistre* impliquant lesdites garanties peu importe que la responsabilité de l'*assuré* soit ou non engagée.

Article 7 : Communications

L'article 25 du Chapitre 3 « Destinataire des communications » du point C. « Dispositions Générales » des présentes Conditions Générales est d'application.

Article 8 : Valeur assurée

La valeur assurée est la valeur servant de base au calcul des primes et des indemnités.

A l'exception des cas prévus à l'article 1 du point G. « Garanties additionnelles » , la valeur assurée dont il est fait référence pour l'Assurance Dommages au véhicule (tant pour la formule Confort que pour la formule Tous Risques) est composée de la valeur catalogue du *véhicule à moteur désigné* lors de sa première mise en circulation, options et *accessoires* montés d'origine inclus, facturés en supplément par le constructeur, le tout exprimé hors TVA, en ce compris le système de protection contre le vol et de ses frais d'installation.

Article 9 : *Franchise*

Le type de *franchise* est systématiquement précisé dans vos Conditions Particulières. Cette *franchise* est d'application pour chaque *sinistre* déclaré et indemnisé.

La *franchise* est automatiquement portée en déduction de l'indemnité allouée. Par conséquent, les dommages ne dépassant pas le montant de la *franchise* ne donneront lieu à aucune indemnité.

Article 10 : *Sinistres*

Déclaration de *sinistre*

Tout *sinistre* doit être déclaré immédiatement à l'*assureur* par écrit et au plus tard dans les 5 jours ouvrés de sa survenance sauf cas spécifiques précisés dans ces Conditions Générales.

La déclaration de *sinistre* doit indiquer dans la mesure du possible les causes, les circonstances, les éventuels *tiers* impliqués ainsi que les conséquences probables du *sinistre*.

Pour chaque dommage constaté et circonscrit, le *souscripteur* rédigera une déclaration à moins qu'il ne puisse invoquer un même fait accidentel ayant généré de multiples dommages au *véhicule à moteur assuré*.

Le *souscripteur* devra fournir à l'*assureur* sans retard tous les renseignements et documents utiles demandés dans ce contexte.

Dépôt de plainte

En cas de vol, le *souscripteur* est tenu de déposer plainte endéans les 24 heures auprès des autorités judiciaires ou de police compétentes.

Réparations

Lorsque le dommage causé au *véhicule à moteur assuré* par un *sinistre* garanti est réparable, l'*assureur* rembourse le coût des réparations, TVA non déductible incluse, pour autant que l'*assuré* ait effectivement et définitivement supporté cette taxe.

Réparations de première urgence

Le *souscripteur* doit, avant toute mise en réparation, communiquer à l'*assureur* le devis estimatif de la dépense afin que ce dernier puisse décider de la suite à y réserver.

S'il existe un motif urgent de réparation immédiate ou de remplacement immédiat de pièces, le *souscripteur* est autorisé à y faire procéder sans en informer l'*assureur* préalablement pourvu que le montant des dégâts ne dépasse pas 600 euros, hors TVA et qu'une justification de la dépense soit donnée par la suite au moyen d'une facture détaillée.

Lorsque le dommage est plus important, le *souscripteur* peut faire procéder aux réparations ou remplacements de pièces nécessaires, si, passé le délai de huit jours depuis sa notification à l'*assureur*, par lettre recommandée, du devis estimatif des dépenses, l'*assureur* n'a pas réagi.

Perte totale

Il y a *perte totale* lorsque le *véhicule à moteur assuré* ne peut plus être réparé ou lorsque le coût des réparations dépasse, au jour du *sinistre*, la *valeur d'indemnisation* définie ci-dessous, diminuée de sa *valeur d'épave*.

Il y a également *perte totale* du *véhicule à moteur désigné* dès l'instant où il n'est pas retrouvé au terme du délai d'indemnisation prévu dans la garantie « vol ».

En cas de *perte totale*, l'*assureur* peut mais n'a pas l'obligation de se charger de la vente de l'épave. Le paiement de l'indemnité de *perte totale* sera soumis à la remise préalable de tous les documents de bord, clés, cartes codées et autres du *véhicule assuré*.

Si par contre l'*assuré* souhaite conserver l'épave, sa valeur sera alors déduite du montant de l'indemnité versée.

La *valeur d'indemnisation* est :

- dans le cas où la garantie additionnelle « Indemnisation en *valeur à neuf* » est choisie et mentionnée dans les conditions particulières, calculée conformément aux dispositions de l'article 1 du point G. « Garanties additionnelles »;

- dans tous les autres cas, est égale à la *valeur réelle* du *véhicule à moteur assuré* au moment du *sinistre*.

L'indemnité est complétée par la partie de TVA qui n'est légalement pas récupérable par le propriétaire du véhicule, sur la base du taux de TVA en vigueur au moment du *sinistre*, sans dépasser le montant de la TVA réellement payé à l'achat du *véhicule assuré*. Si, au moment du *sinistre*, le taux de TVA que *vous* pouvez récupérer est différent de celui que *vous* avez déclaré

lors de la souscription du contrat, notre intervention sera limitée au montant résultant de l'application du taux présent dans votre contrat à la date du *sinistre*.

Mesures d'expertise

L'*assureur* peut faire évaluer le dommage par un expert de son choix dont il supporte les frais et honoraires.

En cas de désaccord sur le montant des dommages fixé par notre expert, *vous* avez la possibilité de mandater un expert afin de déterminer le montant des dommages en accord avec notre expert.

En cas de désaccord entre eux, ils en désignent un troisième, avec lequel ils forment un collège qui statue à la majorité des voix. A défaut de majorité, l'avis du troisième expert prévaut. Si l'une des parties ne désigne pas d'expert ou si les experts des parties ne s'accordent pas sur le choix du troisième, la désignation sera faite par le Président du Tribunal de Première Instance de votre domicile, à la requête de la partie la plus diligente.

Il en ira de même si un expert ne remplit pas sa mission. Les experts sont dispensés de toute formalité judiciaire. Chacune des parties supporte les frais et honoraires de son expert. Les frais et honoraires du troisième expert sont partagés par moitié entre *vous* et *nous*.

Règle proportionnelle

En cas de *sinistre*, l'insuffisance de la valeur assurée telle que déclarée à la souscription par rapport à la valeur qui aurait dû être assurée conformément à l'article 8 du présent chapitre, donne lieu à l'application de la règle proportionnelle.

Subrogation

L'*assureur* est subrogé dans les droits de l'*assuré* à la récupération des sommes qu'il a pris en charge ou dont l'*assureur* a fait l'avance, ainsi que des indemnités de procédure.

K. CONDITIONS DE LA GARANTIE PROVISOIRE

Article 1 – Objet de la garantie

Cette garantie provisoire de 30 jours est accordée au *souscripteur* pour lui permettre de rassembler les justificatifs nécessaires à la souscription du contrat.

Article 2 – Prise d'effet

La garantie prend effet dès le lendemain 0 heure de la réception du paiement de la cotisation due pour une assurance provisoire.
En cas de paiement par carte bancaire, les dates et heure de la prise d'effet des garanties sont inscrites sur le contrat.

Article 3 – Durée de la garantie provisoire

Elle est accordée pour une période de 30 jours à compter de la prise d'effet.

Article 4 – Conditions de garanties

Les garanties accordées pendant 30 jours sont celles décrites dans le contrat : elles le sont en fonction des déclarations sincères et de bonne foi du *souscripteur*.
Ces garanties sont accordées sous les conditions et dans les limites indiquées aux Conditions Générales et Particulières du contrat.

Article 5 – Acompte

Pour démarrer la garantie provisoire, le règlement d'un acompte correspondant à une avance sur la prime annuelle TTC est nécessaire. Cet acompte inclut les frais de gestion, la contribution au fonds de garanties attentats et les taxes en vigueur.

Article 6 – Modification du risque

Le *souscripteur* doit nous déclarer par téléphone ou par courrier toute modification apportée à l'un des éléments figurant sur le contrat. En cas de modification du risque ou si les justificatifs reçus ne correspondent pas aux déclarations faites lors de la souscription, nous nous réservons le droit de mettre fin à la garantie provisoire.

Article 7 – Fin de la garantie provisoire

Notre accord express pour une assurance annuelle reconductible, établie par la remise des Conditions Particulières du contrat et du *certificat d'assurance* pour la période annuelle, peut vous être refusé dans les cas suivants :

- Non réception des documents à transmettre dans les délais requis ;
- Incohérence entre les informations figurant sur les documents justificatifs remis par le *souscripteur* et les déclarations effectuées lors de la demande de souscription.

Dans ces deux cas :

- la prime perçue pour les 30 jours de garantie provisoire nous reste acquise dans son intégralité ;
- les garanties s'éteignent le 31ème jour à 0 heure à compter de la date d'effet de la garantie provisoire sauf en cas de fausse déclaration intentionnelle où le contrat est nul conformément à l'article 2 des Conditions Générales.

Article 8 – Interruption de la garantie provisoire

Pour l'interruption de la garantie provisoire, à l'exception des cas repris aux articles 6 et 7 ci-dessus, l'article 5 du point J. "Dispositions communes" est d'application.

L. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre relation avec Helvetia Global Solutions Ltd et Flitter pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données à caractère personnel pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci.

Pour plus d'informations, consultez le lien ci-dessous :
https://www.helvetia.com/ch/web/fr/notre-profil/services/contact/protection-des-donnees.html.

Information sur la protection des données concernant l'utilisation de vos données par Flitter

Dans le cadre des services et produits que Helvetia et Flitter, en tant que responsables conjoints, vous fournissent, vous êtes amenés à communiquer des données à caractère personnel vous concernant.

Flitter s'engage à respecter les dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel en vigueur, et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD), ainsi que la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée (ensemble « la Réglementation relative à la protection des données »).

M. FONCTIONNEMENT TEMPOREL DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE

Avertissement

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L. 124-5 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 Conditions 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'ass*uré* 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. Le cas échéant, reportez-vous au I et 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 Conditions 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.

<table>
<tr><td>Si La réclamation du tiers est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite.</td><td colspan="2">Si La réclamation est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période subséquente.</td></tr>
<tr><td>L'assureur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.</td><td>Option 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.</td><td>Option 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.</td></tr>
</table>

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 indemnisera. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel Assureur pourra être valablement saisi.

Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

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.

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.

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.

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 adressées successivement 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSISTANCE

Référence: CG_Assistance_Flitter_202512

Informations générales

La Garantie Assistance aux Véhicules et aux personnes (ci-après « la Garantie Assistance ») est incluse dans le contrat d'assurance automobile FLITTER. La Garantie Assistance est proposée en fonction des besoins du Souscripteur et des événements couverts survenus pendant la durée de validité du contrat d'assurance automobile FLITTER.

Assureur de la Garantie Assistance

Le Contrat d'assurance n° 523091 est assuré par AWP P&C – SA au capital social de 18 510 562, 50 € - 519 490 080 RCS Bobigny – Siège social : 7 rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen, entreprise régie par le Code des assurances, distribué et géré par AP Solutions GmbH, société de droit étranger, enregistrée en tant qu'intermédiaire d'assurance auprès de l'IHK (Industrie- und Handelskammer) sous le numéro, D-WYYH-2SKW6-10 agissant par l'intermédiaire de sa succursale française, ayant son siège social 7 rue Dora Maar 93400 Saint-Ouen et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 938 761 764, sous la marque commerciale « **Mondial Assistance** ».

Nous contacter

➔ Vous venez d'avoir une panne ou un accident ?

Pour toute demande d'assistance, vous pouvez nous joindre par téléphone 24h/24 et 7/7 :

☎️ Par téléphone au **(+33) 1 76 36 12 60**

🦻 Accès sourds et malentendants : https://accessibilite.Votreassistance.fr

➔ Vous avez des questions sur votre contrat ?

Pour toute question relative à votre souscription, à votre contrat ou à un sinistre, vous pouvez vous adresser à :

Flitter

💬 Par chat sur flitter.fr

✉️ Par mail à hello@flitter.fr

📮 Par courrier

Flitter
14 Rue Beffroy
92200, Neuilly-sur-Seine

💡 Bon à savoir

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, nous vous demanderons les informations suivantes :

- Votre localisation
- L'immatriculation de votre véhicule
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre
- L'adresse de votre Domicile

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Vous pourrez rappeler ce numéro lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

I. DÉFINITIONS

Certains termes et expressions ont une signification spécifique et sont définis dans le présent article. Pour faciliter la lecture, ils commencent par une lettre majuscule.

1. Définitions contractuelles

Abandon : Cession du Véhicule à l'état d'Épave aux autorités administratives du pays où stationne le Véhicule.

Nous, l'Assureur, Notre, Nos : Mondial Assistance (AWP P&C)

Bénéficiaire, Vous, Votre, Vos :

- Pour les prestations d'assistance en cas d'Immobilisation ou de Vol du Véhicule : Souscripteur ou l'assuré du contrat d'assurance (ci-après « Bénéficiaire assuré »), tous les conducteurs autorisés et tous les passagers transportés à titre gratuit dans le Véhicule dans la limite du nombre de places indiqué dans le certificat d'immatriculation du Véhicule.

- Pour les prestations d'assistance aux personnes en cas de déplacement avec le véhicule : Souscripteur ou l'assuré du contrat d'assurance (ci-après « Bénéficiaire assuré »), Conjoints, Enfants, ainsi que les Membres de la famille fiscalement à Votre charge.

Le Bénéficiaire doit être domicilié en France.

Chirurgie et Traitement de confort : Les opérations de chirurgie ou traitements occasionnés par l'acné, les allergies (y compris les tests d'allergie), les contrôles ou examens périodiques et contraceptifs, les opérations de chirurgie esthétiques de toutes natures non consécutives à un Accident garanti, la circoncision, les cors aux pieds ou oignons, les traitements cosmétiques de toutes natures non consécutifs à un Accident garanti, les opérations et traitements de malformations congénitales, les bilans de santé, les tests de fertilité et les traitements liés à la fertilité (hommes et femmes), les traitements hormonaux, l'incontinence, le traitement des verrues, les kystes, les traitements pour surcharge pondérale, les examens prénuptiaux, les traitements préventifs ou vaccins non consécutifs à un Evénement Couvert, les traitements de l'insomnie, la ligature des trompes, la vasectomie, les traitements d'amaigrissement, tous les actes médicaux ou traitements relevant du domaine de la recherche ou de l'expérimentation ou n'étant généralement pas reconnus comme des pratiques médicales ordinaires.

Clés : Clés, y compris les télécommandes du (des) Véhicules.

Convention d'assistance : Présent document.

Conjoint : Conjoint(e) (dans le cadre d'un mariage, d'un concubinage ou d'un PACS) avec qui Vous vivez habituellement.

Domicile : Lieu de résidence principal du Bénéficiaire assuré situé en France dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition.

Enfant(s) : Enfant(s) ou petit-enfant(s) fiscalement à Votre charge ou ceux de Votre Conjoint.

Epave : Véhicule économiquement irréparable (le coût de réparation établi par devis est supérieur à sa Valeur Vénale ou atteint la valeur de remplacement à dire d'expert ou techniquement irréparable (les pièces de rechange ne sont plus disponibles auprès du constructeur).

En cas d'Accident automobile, le Véhicule doit avoir été déclaré Épave par l'expert missionné par l'assurance.

Épidémie : Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

Escorte médicale : Professionnel engagé par Notre équipe médicale pour accompagner un Bénéficiaire malade ou blessé pendant son Transport. Une Escorte médicale est formée pour administrer des soins médicaux au Bénéficiaire transporté. Il ne peut pas s'agir d'un Proche.

Établissement de santé : Désigne les établissements publics suivants : centres hospitaliers régionaux, centres hospitaliers universitaires (CHR/CHU), centres hospitaliers (CH), établissements de soins de longue durée ; les établissements privés : structures à but lucratif (cliniques privées) et non lucratif (centres de lutte contre le cancer, par exemple).

État alcoolique : L'état alcoolique se définit par la présence dans le sang du Bénéficiaire d'un taux d'alcool pur égal ou supérieur à celui fixé par la loi française régissant la circulation automobile (l'article R234-1, I-1° du Code de la route).

Étranger : Tous les pays qui figurent sur la Carte internationale d'assurance, hors France et Pays non couverts.

Événement Couvert : Tout événement défini à l'article I.2 « Définition des Événements Couverts » et donnant droit à la mise en œuvre de la Garantie Assistance .

Frais médicaux : Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'Hospitalisation, prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une Maladie ou Accident corporel.

France : France métropolitaine exclusivement où se situe le Domicile.

Hébergement : Frais d'hôtel petit-déjeuner compris.

Hospitalisation : Admission imprévue dans un Etablissement de santé, liée à une procédure d'urgence. Une durée d'Hospitalisation minimum peut être prévue pour la délivrance de certaines prestations. L'Hospitalisation peut être ambulatoire ou avec nuitée(s).

Immobilisation du Véhicule/Véhicule Immobilisé : Conséquence d'un Evènement couvert qui rend techniquement impossible l'utilisation du Véhicule ou qui empêche son utilisation en toute

sécurité ou qui ne peut plus circuler sur la voie publique conformément à la réglementation applicable en matière de circulation routière.

Légitime défense : Elle est définie par les articles 122-5 et 122-6 du Code Pénal.

Médecin : Personne légalement autorisée à exercer la médecine et qui possède le diplôme requis selon la législation du pays dans lequel elle exerce. Il ne peut pas s'agir de Vous.

Membre de Votre famille :

- Cohabitants (Toute personne avec laquelle vous vivez actuellement depuis au moins douze (12) mois consécutifs et qui est âgée d'au moins dix-huit (18) ans).
- Parents;
- Enfants, beaux-enfants, enfants placés dans Votre famille en tant que famille d'accueil ou Vos Enfants placés dans une famille d'accueil, Enfants adoptés ou Enfants en cours d'adoption ;
- Frères et sœurs ;
- Grands-parents et petits-enfants
- Famille par alliance: belle-mère, beau-père, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-sœur et beau-grand-parent ;
- Tantes, oncles, nièces et neveux ;
- Tuteurs légaux et pupilles ; et
- Auxiliaire de vie résidant avec Vous.

Pays non couverts : Corée du Nord. Pays figurant sur la liste, mise à jour, sur Notre site internet à l'adresse suivante : https://paysexclus.votreassistance.fr

Pandémie : Épidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes.

Personnes dépendantes : Personne nécessitant Votre surveillance et des soins quotidiens de Votre part.

Prestataire : prestataire de service professionnel référencé par Nous.

Proche : toute personne physique, Membre de Votre famille ou non, résidant en France et désignée par Vous.

Prime : Somme versée par le Souscripteur à l'Assureur en contrepartie de la garantie d'un risque qui lui est accordée par ce dernier.

Quarantaine : Isolement de la personne, en cas de suspicion de Maladie ou de Maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite Maladie dans un contexte d'Épidémie ou de Pandémie.

Souscripteur : Personne physique assurée par le contrat d'assurance ou qui souscrit le contrat d'assurance pour le compte d'un tiers et qui s'engage à régler la Prime correspondante.

Transport : Tout déplacement contractuel organisé par Nous en :

- Taxi

- Train « 1ère classe »
- Avion « classe économique » « si la durée du trajet en train dépasse les 5 heures.
- Véhicule de location de catégorie équivalente à votre véhicule, dans la limite d'une catégorie C, frais de retours « nationaux inclus ».

Le choix du Transport Nous incombe selon les disponibilités locales.

Valeur résiduelle : Valeur vénale diminuée du coût des réparations déterminé par le garagiste en cas de Panne (ou par l'expert missionné par l'assurance), et des frais de gardiennage éventuels.

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 : Véhicule à moteur personnel d'un poids total en charge inférieur ou égal à 3,5 tonnes, autorisé à circuler sur la voie publique et immatriculé en France, ainsi que la caravane ou la remorque tractée par le Véhicule.

2. Définition des événements couverts

Accident corporel : Toute atteinte corporelle, provenant d'un évènement fortuit dont le Bénéficiaire est victime, et constatée par un Médecin.

Accident automobile : Tout événement soudain, imprévu et involontaire, toute collision, tout impact contre un objet fixe ou en mouvement ou tout accident qui entraîne l'Immobilisation du Véhicule et nécessite une réparation chez un garagiste.

Bris de glace : Impact sur une surface vitrée de Votre Véhicule entraînant son Immobilisation sur le lieu de l'incident.

Crevaison : dégonflement d'un ou de plusieurs pneus rendant impossible l'utilisation du Véhicule en toute sécurité, ayant pour effet d'Immobiliser ledit Véhicule.

Décès : Cessation définitive des fonctions vitales de l'organisme constatée par un Médecin.

Enlisement du Véhicule : Immobilisation inattendue de Votre Véhicule dans le sable, la neige ou la boue ayant lieu sur une voie de circulation accessible par le dépanneur et autorisé pour la circulation des véhicules automobiles.

Incendie : Chaleur ou flamme qui endommage le Véhicule et entraîne son Immobilisation.

Maladie : Toute altération de l'état de santé d'un Bénéficiaire constatée par un Médecin.

Panne : Toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique soudaine et inattendue entraînant l'immobilisation de Votre Véhicule (ou de la caravane ou de la remorque qui y est attachée). Le déchargement de la batterie de traction du véhicule électrique n'est pas considérée comme une panne.

Panne de carburant : Manque de carburant, ayant pour effet d'immobiliser Votre Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place.

Panne d'énergie : Déchargement de la batterie de traction électrique, ayant pour effet d'immobiliser Votre Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage ou une borne de recharge.

Phénomènes climatiques : Phénomènes particuliers dus à des causes naturelles, tels que la grêle, les inondations, les tempêtes, les ouragans, la pluie, le grésil ou la neige, le vent, la foudre ou tout autre événement similaire qui n'est pas déclaré catastrophe naturelle et qui entraîne l'Immobilisation du Véhicule.

Problèmes liés au carburant : Erreur de carburant, carburant gelé ou pollué, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage pour un stockage temporaire et/ou pour y effectuer les réparations nécessaires.

Problèmes de Clés : Clés de Votre Véhicule oubliées à l'intérieur de celui-ci. Clés endommagées, perdues ou volées et qui entraînent son immobilisation.

Tentative de vol : Action qui désigne le commencement d'un Vol, n'entraînant ni la soustraction frauduleuse de Votre Véhicule, ni la soustraction de pièces automobiles ou d'équipements de celui-ci, mais, occasionnant des dommages ayant pour effet de l'immobiliser sur le lieu de l'incident et, nécessitant un dépannage ou un remorquage vers un garage, pour un stockage temporaire et/ou pour y effectuer les réparations nécessaires.

Vandalisme : Désigne toute action de destruction, dégradation ou détérioration de Votre (Vos) Véhicule(s) par un tiers, ayant pour effet d'immobiliser Votre (Vos) Véhicule(s) sur le lien de l'incident ou d'empêcher son/leur utilisation dans les conditions prévues par le Code de la route et nécessitant un dépannage ou un remorquage vers un garage pour un stockage temporaire et/ou pour y effectuer les réparations nécessaires. La déclaration doit être faite auprès de la police ou de la gendarmerie dans les 24 heures suivant le Vandalisme. Nous Nous réservons le droit de Vous demander une copie du dépôt de plainte.

Vol : Soustraction frauduleuse de Votre Véhicule. Une déclaration doit être faite auprès de la police ou de la gendarmerie dans les 48 heures suivant le Vol de Votre Véhicule. Nous Nous réservons le droit de Vous demander une copie du dépôt de plainte.

Vol de pièces automobiles : Soustraction frauduleuse de pièces automobiles entraînant l'Immobilisation de Votre Véhicule sur le lieu de l'incident ou d'empêcher son utilisation dans les conditions prévues par le Code de la route et nécessitant un dépannage ou un remorquage vers un garage pour un stockage temporaire et/ou pour y effectuer les réparations nécessaires. Une déclaration de Vol doit être faite auprès de la police ou de la gendarmerie dans les 48 heures suivant le Vol de ces pièces automobiles. Nous Nous réservons le droit de Vous demander une copie du dépôt de plainte.

II. SYNTHÈSE DE VOS GARANTIES ASSISTANCE

L'Assureur se réserve le droit préalablement à toute intervention de vérifier la qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'Événement couvert donnant droit aux prestations.

Une synthèse des prestations et plafonds des prestations est présentée dans le tableau disponible dans le paragraphe **"2. Synthèse de vos garanties"** de cette section.
Les conditions et limites de prise en charge de chaque garantie sont ensuite détaillées par garantie dans les **Sections IV et V** de ce document.

1. Evénements couverts

Pour l'Assistance en cas d'Immobilisation ou Vol du Véhicule (**Section IV**), les évènements garantis sont :

- Accident automobile
- Panne
- Crevaison
- Bris de glace
- Incendie
- Vandalisme
- Phénomènes climatiques
- Problèmes de Clés
- Enlisement du Véhicule
- Vol, Tentative de vol ou Vol de pièces automobiles
- Panne de carburant, Panne d'énergie ou Problèmes liés au carburant,

Pour l'Assistance aux personnes en cas de déplacement avec le Véhicule (**Section V**), les évènements garantis sont :

- Accident corporel
- Décès
- Maladie.

2. Synthèse de vos garanties

Les montants (plafonds) figurant aux tableaux ci-dessous sont exprimés toutes taxes comprises (TTC).

Une description détaillée ainsi que les conditions et limites de vos garanties sont disponibles dans les **sections IV et V** de ce document.

PRESTATIONS	PLAFONDS
ASSISTANCE EN CAS D'IMMOBILISATION OU DE VOL DU VÉHICULE (SECTION IV)	
ASSISTANCE AU VÉHICULE (Section IV. 1)	
Dépannage sur place	Nous organisons et prenons en charge l'intervention de Notre Prestataire : - **dans la limite de 200 € en journée** - **et dans la limite de 250 € la nuit, les jours fériés, le week-end, et sur autoroute.**
Remorquage	Nous organisons et prenons en charge : - Le remorquage **dans la limite de 200 € en journée et de 250 € la nuit, les jours fériés, le week-end, et sur autoroute.** - Le taxi ou Nous Vous remboursons un titre de transport en commun **dans la limite de 150 € (1).** **Cette prestation est limitée à 2 trajets par évènement garanti.**
Garantie Clés	Nous organisons et prenons en charge le trajet aller-retour en taxi ou Nous Vous remboursons un titre de transport en commun, afin de récupérer un double des clés de Votre Véhicule, **dans la limite de 150 €.**
RESTITUTION DU VÉHICULE (Section IV. 2)	
Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger)	Nous organisons et prenons en charge : - L'acheminement du Véhicule à Votre Domicile ou vers le garage le plus proche de Votre Domicile : **frais réel**, - Les frais de gardiennage **dans la limite de 30 jours.**
Récupération du Véhicule réparé	Nous organisons et prenons en charge : - Le Transport pour la récupération du Véhicule : frais réels, - Le taxi ou Nous Vous remboursons un titre de transport en commun jusqu'à la gare, l'aéroport ou l'agence de location **dans la limite de 150 €.**
ABANDON DU VÉHICULE À L'ETRANGER (Section IV. 3)	

PRESTATIONS	PLAFONDS
Abandon du véhicule à l'étranger	Nous organisons et prenons en charge la réalisation des formalités nécessaires à l'Abandon légal et la mise à la casse du Véhicule et les frais de gardiennage **dans la limite de 30 jours.**

ASSISTANCE AUX BENEFICIAIRES (Section IV. 4)	
Hébergement à l'hôtel	Nous organisons et prenons en charge : - L'Hébergement **dans la limite de 2 nuits et de 80 € par nuit** et par Bénéficiaire, taxe de séjour incluse et petit-déjeuner inclus. - Le taxi ou Nous Vous remboursons un titre de transport en commun vers l'hôtel **dans la limite de 150 €.**
Retour au Domicile ou poursuite du voyage	Nous organisons et prenons en charge : - Le Transport : **Frais réel** - L'Hébergement à l'hôtel **dans la limite d' 1 nuit et de 80 € par nuit** et par Bénéficiaire, taxe de séjour incluse et petit-déjeuner inclus *(1),* - Le taxi ou Nous remboursons un titre de transport en commun jusqu'à l'hôtel, la gare, l'aéroport, l'agence de location **dans la limite de 150 €**

Option Véhicule de remplacement	En cas d'immobilisation du véhicule de plus de 24 heures ou si votre véhicule a été volé et non retrouvé dans les 48 heures, Nous organisons et prenons en charge :
	- Un véhicule de remplacement de catégorie équivalente à votre véhicule, dans la limite d'une catégorie C, **pour une durée maximum de 7 jours consécutifs,** en cas :
	  - d'Accident automobile
	  - de Panne
	  - d'Incendie
	  - de Vandalisme
	  - de Vol et tentative de vol
	- Le taxi ou Nous Vous remboursons un titre de transport en commun vers l'agence de location **dans la limite de 150 €.**
	En cas d'immobilisation du véhicule, le remorquage du véhicule doit avoir été organisé par Nous préalablement.

ASSISTANCE AUX PERSONNES EN DÉPLACEMENT AVEC LE VÉHICULE (Section V)	
Évacuation d'urgence (Transport vers l'Établissement de santé approprié le plus proche)	Nous procédons au remboursement des frais d'évacuation d'urgence: **frais réels**. Nous identifions l'Établissement de santé le plus apte à prodiguer les soins. Nous organisons et prenons en charge : - Votre Transport **: frais réels** et, - Une Escorte médicale spécialement aménagée si Notre équipe médicale juge cela nécessaire.
Rapatriement sanitaire vers la France (après avoir reçu les soins)	Nous organisons et prenons en charge : - Votre Transport **: frais réels** - Une Escorte médicale spécialement aménagée si notre équipe médicale juge cela nécessaire.
Présence d'un Proche à Votre chevet	En cas d'hospitalisation de plus de 72 heures, ou si votre pronostic vital est engagé, Nous organisons et prenons en charge : - Un Transport aller-retour **: frais réels.** - L'Hébergement **dans la limite de 10 nuits et de 80 € par nuit** et par Bénéficiaire, taxe de séjour incluse et petit-déjeuner inclus Ou - Les frais supplémentaires d'Hébergement **dans la limite de 10 nuits et de 80 € par nuit** et par Bénéficiaire, taxe de séjour incluse et petit-déjeuner inclus, - Le Transport retour si votre Proche est déjà sur place.
Frais médicaux d'urgence à l'Étranger	Nous procédons à l'avance des frais d'Hospitalisation avec nuitée(s) et/ou au remboursement des Frais médicaux restant à Votre charge **dans la limite de 7000 €**. Nous procédons au remboursement des soins dentaires restant à Votre charge **dans la limite de 200 €**.

	Une franchise de 15 € est déduite du remboursement.
Retour en France des personnes restées sur place	Nous organisons et prenons en charge : - Le Transport d'un Proche ou l'acheminement d'un chauffeur professionnel : **frais réels** - Les frais supplémentaires d'Hébergement **dans la limite de 5 nuits et de 80 € par nuit** et par Bénéficiaire, taxe de séjour incluse et petit-déjeuner inclus.
ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE EN CAS DE DÉCÈS (Section V.6)	
Rapatriement du corps vers le lieu d 'inhumation/ crémation en France	En cas de décès du Bénéficiaire à l'Etranger, Nous organisons et prenons en charge : - Le Transport du corps : **frais réels.** - Les frais supplémentaires de Transport des autres Bénéficiaires : **frais réels.**
Reconnaissance du corps	Si Votre Conjoint ou Proche est resté en France, Nous organisons et prenons en charge : - Un Transport aller/retour : **frais réels.** Nous procédons au remboursement des frais d'Hébergement **dans la limite de 80 € par nuit et de 10 nuits.**
Frais funéraires	Nous procédons au remboursement des frais funéraires nécessaires au rapatriement du corps **dans la limite de 2500 €.**
Hébergement d'une personne restée sur place	En cas d'inhumation/crémation sur place, ou dans l'attente du rapatriement du corps, Nous organisons et prenons en charge l'Hébergement dans la limite de **10 nuits et de 80 € par nuit**, taxe de séjour incluse et petit-déjeuner inclus.

III. ZONE GÉOGRAPHIQUE COUVERTE

Les prestations de la Garantie Assistance sont valables :

- Lors de déplacements effectués en France avec le Véhicule.

- Lors de déplacements d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs à l'Etranger avec le Véhicule (**à l'exclusion des Pays non couverts).**

IV. ASSISTANCE EN CAS D'IMMOBILISATION OU DE VOL DU VÉHICULE

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre à la suite d'un Evènement couvert prévu dans la section II.1. Evènements couverts.

1. Assistance au Véhicule

Si Votre Véhicule est Immobilisé ou retrouvé après un Vol, Nous mettons en œuvre les prestations suivantes :

1.1. Dépannage sur place

Nous prenons en charge l'intervention de Notre Prestataire afin qu'il diagnostique et répare le Véhicule si possible, sur le lieu de l'Immobilisation afin que Vous puissiez circuler en toute sécurité, les frais pour l'utilisation du matériel spécialisé (grues, patins, roues pour remorque, etc.) sont compris.

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

💡 Bon à savoir

Les dépannages ou les remorquages sur autoroutes, périphériques, voies rapides, peuvent être remboursés, sous réserve d'un appel téléphonique au Service Assistance dans les 48 heures qui suivent l'événement et sur présentation de la facture originale acquittée.

⚠️ Attention

- Les pièces détachées et frais de réparation sont à Votre charge.
- Les pièces détachées, telles que les ampoules, les fusibles et le kit anti-crevaison, sont remplacées sur place si Votre Véhicule n'en possède pas. Le coût des pièces détachées reste à Votre charge.

1.2 Remorquage

Si Votre Véhicule ne peut être réparé sur place / sur la voie publique, Nous prendrons en charge l'intervention de Notre prestataire afin de remorquer Votre Véhicule jusqu'au garage le plus proche, le garage partenaire le plus proche, ou vers une borne ou une station de rechargement la plus proche. Les frais de gardiennage en attendant la relivraison du Véhicule le prochain jour ouvré sont compris si nécessaires.

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

Si Votre Véhicule tracte une caravane ou une remorque, Nous faisons en sorte que celle-ci soit transportée avec Votre Véhicule jusqu'au garage choisi.

Si Votre Véhicule tractant est déclaré Épave ou Volé, Nous ferons remorquer la caravane ou la remorque tractée vers un lieu sécurisé ou vers le lieu de garage habituel si nécessaire. Si Votre Véhicule ne peut être remorqué avec la caravane ou la remorque qu'il tracte et que le garage le plus proche est fermé, Nous organisons l'acheminement de Votre Véhicule ainsi que la caravane ou la remorque tractée par celui-ci vers un parking ou un lieu de gardiennage sécurisé. Dès la réouverture (généralement le jour ouvrable suivant), Nous organiserons le réacheminement vers le garage le plus proche. »

Si nécessaire, à la suite du remorquage , Nous organisons et prenons en charge Votre trajet en taxi ou Nous Vous remboursons un titre de transport en commun afin d'effectuer un déplacement urgent.

Si le Véhicule est remorqué vers une borne ou une station de chargement, les frais de recharge restent à Votre charge.

⚠ Attention

Cette prestation est limitée à 2 trajets par événement garanti.

1.3 Garantie Clés

Suite à un Problème de Clés, Nous organisons et prenons en charge le trajet aller-retour d'un Bénéficiaire en taxi, ou Nous lui remboursons un titre de transport en commun, afin de récupérer un double des clés.

Cette prestation est non cumulable avec les prestations « Dépannage sur place » ou « Remorquage ».

2. Restitution du Véhicule

2.1 Rapatriement du Véhicule (depuis l'Étranger)

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement du Véhicule vers le garage le plus proche du Domicile ou jusqu'au lieu de travail en France du Bénéficiaire assuré.

Si le Véhicule a été réparé à l'Étranger, Nous organisons et prenons en charge le rapatriement du Véhicule par transporteur ou chauffeur professionnel jusqu'au Domicile du Bénéficiaire assuré ou jusqu'au garage le plus proche du Domicile.

Les frais relatifs au gardiennage sont pris en charge lorsque le Véhicule est en attente de retour vers le Domicile ou le lieu de garage le plus proche du Domicile.

Les frais de rapatriement du Véhicule sont limités à la Valeur Vénale du Véhicule définie au jour de la survenance de l'Événement Couvert ayant entraîné l'Immobilisation de Votre Véhicule.

> Les prestations « Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger) et « Abandon du Véhicule à l'Etranger» ne sont pas cumulables entre elles.

2.2 Récupération du Véhicule réparé

Suite à la réparation de Votre Véhicule, Nous organisons et prenons en charge le Transport (aller) pour la récupération du Véhicule par le Bénéficiaire assuré ou une personne désignée par lui.

Si nécessaire, Nous organisons et prenons en charge le trajet en taxi ou Nous Vous remboursons un titre de transport en commun pour rejoindre la gare, l'aéroport ou l'agence de location de Véhicule.

3. Abandon du Véhicule à l'Etranger

Nous pouvons accomplir les formalités nécessaires à l'Abandon légal et à la mise à la casse et au gardiennage du Véhicule et prenons en charge les frais correspondants suite à un Événement Couvert ayant entraîné l'immobilisation de Votre Véhicule.

Les frais d'Abandon et mise à la casse sont limités à la valeur vénale du Véhicule au jour de l'Événement Couvert ayant entraîné l'Immobilisation du Véhicule.

> Les prestations « Abandon du Véhicule à l'Etranger » et « Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger) ne sont pas cumulables entre elles.

4. Assistance aux Bénéficiaires

Les prestations suivantes sont mises en oeuvre dans les cas suivants :

- **Si Votre Véhicule est Immobilisé suite à un Événement Couvert et non réparable dans la journée**
- **Si Votre Véhicule est Volé et non retrouvé dans la journée.**

4.1 Hébergement à l'hôtel

Nous organisons et prenons en charge Votre Hébergement pendant la durée de réparation du Véhicule.

Si nécessaire, Nous organisons et prenons en charge Votre trajet en taxi ou Nous Vous remboursons un titre de transport en commun pour rejoindre l'hôtel.

> Les prestations « Hébergement à l'hôtel » et « Retour au Domicile » et « Poursuite du voyage » ne sont pas cumulables entre elles.

4.2 Retour au Domicile ou Poursuite du voyage

Si le Véhicule est **Immobilisé plus de 24 heures**, Nous organisons et prenons en charge :

- Votre Transport pour effectuer Votre retour au Domicile
- Ou la poursuite du voyage jusqu'à Votre destination finale.

si le « Retour au Domicile ou Poursuite du voyage » est impossible le jour de l'Immobilisation du Véhicule Nous organisons et prenons en charge l'Hébergement à l'hôtel **dans la limite d' 1 nuit et de 80 € par nuit** et par Bénéficiaire, taxe de séjour incluse et petit-déjeuner inclus.

Si nécessaire, Nous organisons et prenons en charge un trajet en taxi ou Nous Vous remboursons un titre de transport en commun jusqu'à l'hôtel, la gare, l'aéroport, l'agence de location **dans la limite de 150 €.**

> Les prestations « Retour au Domicile » et « Poursuite du voyage » et « Hébergement à l'hôtel » ne sont pas cumulables entre elles .

4.3 Option Véhicule de remplacement

> 💡 Bon à savoir
>
> Consultez vos Conditions particulières pour savoir si l'option Véhicule de remplacement est incluse dans votre contrat.

Nous organisons et prenons en charge la location d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente à votre véhicule, dans la limite d'une catégorie C, jusqu'à ce que Votre Véhicule soit réparé, **pour une durée maximum de 7 jours consécutifs,** dans les cas suivants :

- Si le **Véhicule est Immobilisé plus de 24 heures** à la suite d'un Accident automobile, d'une Panne, d'un Incendie, d'une Tentative de Vol, ou d'un Vandalisme, et lorsque votre remorquage a été organisé par Nous préalablement.

- Si le **Véhicule est Volé et non retrouvé dans les 48 heures.**

Si nécessaire, Nous organisons et prenons en charge Votre trajet en taxi ou Nous Vous remboursons un titre de transport en commun afin de Vous rendre à l'agence de location

La location du véhicule de remplacement comprend la prise en charge par l'Assureur des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant les accidents (Rachat de franchise) et le vol/vandalisme (responsabilité au tiers) **sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire en cas de sinistre.**

💡 Bon à savoir

- La location du véhicule de remplacement est effectuée dans la limite des disponibilités locales, pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire au nom du conducteur).

- Le Véhicule de remplacement devra être retourné à l'agence de location que Nous Vous indiquons.

⚠️ Attention

- **Le remorquage du Véhicule doit avoir été organisé par Nous préalablement.**
- Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire.
- Tous les autres frais engagés avec le véhicule de remplacement ainsi que les couvertures additionnelles facultatives telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à Votre charge.

V. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE DÉPLACEMENT AVEC LE VÉHICULE

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre à la suite d'un Evènement couvert prévu dans la section **II.1. Evènements couverts.**

Une franchise kilométrique de 50 km sera appliquée pour la mise en oeuvre des prestations d'assistance aux personnes.

1. Évacuation d'urgence (transport vers l'Établissement de santé approprié le plus proche)

Nous Vous remboursons les frais d'évacuation d'urgence (frais de transport local d'urgence depuis le lieu de l'incident initial vers un Médecin local ou un Établissement de santé local) à hauteur des **frais réels**.

Si Nous déterminons que les Établissements de santé locaux ne sont pas en mesure de fournir les soins appropriés :

- Notre équipe médicale s'entretient avec le Médecin local afin d'obtenir les informations nécessaires à la prise de décisions les mieux adaptées à Votre état de santé ;
- Nous identifions l'Établissement de santé le plus apte à prodiguer les soins exigés par Votre état de santé et en mesure de Vous accueillir, et organisons et prenons en charge Votre transport ; et
- Nous organisons et prenons en charge une Escorte médicale si Notre équipe médicale juge cela nécessaire.

Vous ou un tiers devez Nous contacter afin que Nous organisions et prenions en charge Votre transport.

⚠ Important

Vous devez suivre les décisions prises par Nos équipes d'assistance et Nos équipes médicales. Si Vous ne vous y conformez pas, Nous nous déchargeons de toute responsabilité quant aux conséquences de Vos décisions, et Vous perdez tout droit à prestation et indemnisation de Notre part.

2. Rapatriement sanitaire vers la France (après avoir reçu des soins)

Si Notre équipe médicale confirme avec le Médecin traitant local que Votre état de santé permet de Vous transporter :

- Nous organisons et prenons en charge Votre Transport auprès d'un transporteur, **sauf raison médicalement nécessaire**, pour Votre retour. Le Transport se fera vers l'une des destinations suivantes :
  - Soit Votre Domicile ;
  - Soit le lieu de Votre choix en France ; ou
  - Soit un Établissement de santé à proximité de Votre Domicile ou de Votre choix en France. Dans les deux (2) cas, l'Établissement de santé doit être en mesure de Vous accueillir en tant que patient et doit être considéré par Notre équipe médicale comme étant apte à assurer la poursuite de Vos soins.

- Nous organisons et prenons en charge une Escorte médicale si Notre équipe médicale juge cela nécessaire **et selon les conditions suivantes :**

Les aménagements spéciaux sont mis en place uniquement lorsqu'ils sont médicalement nécessaires pour Votre Transport (par exemple, si plus d'un siège est médicalement nécessaire pour que Vous puissiez voyager).

⚠ Important

Vous devez suivre les décisions prises par Nos équipes d'assistance et Nos équipes médicales. Si Vous ne vous y conformez pas, Nous nous déchargeons de toute responsabilité quant aux conséquences de Vos décisions, et Vous perdez tout droit à prestation et indemnisation de Notre part.

3. Présence d'un Proche à Votre chevet

A la suite de Votre Hospitalisation pendant plus de soixante-douze (72) heures ou si Votre pronostic vital est engagé, Nous organisons et prenons en charge :

- Soit le Transport aller-retour pour qu'un Proche se rende à Votre chevet ainsi que son Hébergement.

  Le Transport est organisé au départ de la France.

- Soit les frais supplémentaires d'Hébergement d'un Proche resté à Votre chevet, ainsi que son Transport retour vers la France, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour le retour au Domicile ne peuvent être utilisés.

4. Frais médicaux d'urgence à l'Etranger

Les prestations Frais médicaux d'urgence à l'Etranger sont soumises à décision de Notre service médical.

Si au cours de Votre déplacement Vous devez recevoir des soins médicaux ou dentaires d'urgence :

- Nous pouvons procéder à l'avance de Vos frais d'Hospitalisation avec nuitée(s) ainsi qu'au remboursement des Frais médicaux restant à Votre charge **dans la limite de 7000 €.**

  Dans ce cas, Vous devez Vous engager à Nous rembourser cette avance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de mise à disposition des fonds. Passé ce délai, Nous serions en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.

  L'avance de Vos frais d'Hospitalisation est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

- Nous pouvons également Vous rembourser les soins dentaires restant à Votre charge **dans la limite de 200 €. Cette limite n'est pas cumulable avec la limite Frais médicaux d'urgence à l'Étranger.**

💡 Bon à savoir

Une franchise de 15 € s'applique au remboursement de vos Frais médicaux d'urgence à l'Étranger.

⚠️ Important

Veuillez noter que Nous Vous remboursons les Frais médicaux ou dentaires d'urgence restant à Votre charge après intervention de Votre organisme social de base, de Votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

Pour bénéficier de ce remboursement, Vous devez relever obligatoirement de l'un des régimes obligatoires de l'assurance maladie Vous couvrant au titre des Frais médicaux survenant à l'Étranger, à la date de départ de Votre déplacement.

Vous devez être en mesure de Nous présenter les bordereaux de remboursement ou des courriers de refus des organismes dont Vous dépendez.

Les soins doivent être médicalement nécessaires pour traiter un problème de santé urgent. Ils doivent être prodigués par un Médecin, un dentiste, un Etablissement de

santé, ou tout autre professionnel de santé autorisé à exercer la médecine ou la dentisterie.

5. Retour en France des personnes restées sur place

Lorsque Votre indisponibilité rend impossible le retour au Domicile ou en France des autres personnes se déplaçant avec Vous dans les conditions initialement prévues, Nous organisons et prenons en charge :

- Le Transport pour le retour au Domicile des personnes restées sur place

Ou

- Le Transport d'un Proche ou l'acheminement d'un chauffeur professionnel pour ramener le Véhicule et les personnes restées sur place lorsqu'aucune d'entre-elles n'est en mesure de conduire le Véhicule.

💡 Bon à savoir

Le Transport sera organisé par des compagnies aériennes (classe économique), des trains (première classe) ou des taxis.

- Les frais supplémentaires d'Hébergement, dans la mesure où le retour ne peut avoir lieu à la date prévue.

6. Assistance complémentaire en cas de Décès

En cas de Décès, Nous mettons en œuvre les prestations suivantes :

6.1 Rapatriement du corps vers le lieu d'inhumation/crémation en France

Nous organisons et prenons en charge :

- Le Transport du corps du lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ou de crémation choisi par le Conjoint ou un Proche.
- Les frais supplémentaires de Transport des autres Bénéficiaires qui accompagnaient le défunt dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour au Domicile ne peuvent plus être utilisés à la suite de ce Décès.

6.2 Reconnaissance du corps

Si la présence du Conjoint ou d'un Proche sur place est nécessaire à l'accomplissement de la reconnaissance du corps et/ou des formalités d'inhumation ou de rapatriement du corps :

- Nous organisons et prenons en charge son Transport aller/retour ;

> Le Transport s'effectue au départ de la France.

- Nous procédons au remboursement de ses frais d'Hébergement.

> La prestation cesse le jour du rapatriement du corps.

6.3 Frais funéraires

Nous procédons au remboursement des frais funéraires nécessaires au rapatriement du corps (cercueil du modèle le plus simple, frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins obligatoires par la législation, de conditionnement) et conformes à la législation locale.

Vous devrez Nous adresser les pièces justificatives suivantes :

- La facture acquittée des pompes funèbres
- Les coordonnées du notaire en charge de la succession ou à défaut l'attestation de porte-fort que Nous vous ferons parvenir si aucun notaire n'a été désigné
- Un relevé d'identité bancaire.

6.4 Hébergement d'une personne restée sur place

Si le Conjoint ou le Proche qui accompagnait le Bénéficiaire reste sur place en attendant le rapatriement du corps, Nous prenons en charge ses frais d'Hébergement.

> La prestation cesse le jour du rapatriement du corps.

7. Exclusions spécifiques de la garantie Assistance aux personnes en cas de déplacement avec le Véhicule

❌ **Ce qui n'est pas couvert :**

En complément des Exclusions générales, les exclusions spécifiques de la garantie Assistance aux personnes en cas de déplacement avec le Véhicule sont :

- **Tout soin lié à une Maladie, Accident corporel ou problème de santé qui n'est pas survenu au cours de Votre déplacement à l'Étranger,**

- Tout soin lié à une maladie, accident corporel ou problème de santé entraînant une altération de l'état de santé non constaté par un Médecin,
- Tous soins médicaux et dentaires considérés comme non urgent par Notre service médical et les soins et services suivants :
    - Chirurgie et Traitement de confort ;
    - Examens médicaux de suivi habituel ;
    - Soins liés à une affection de longue durée non consolidée ;
    - Examens ou soins liés à la perte ou à l'endommagement d'appareils auditifs, de prothèses dentaires, de lunettes de vue et de lentilles de contact ;
    - Kinésithérapie, rééducation, chiropraxie ou les séjours en maison de repos et frais y découlant (sauf s'ils sont nécessaires pour stabiliser Votre état) ;
    - Traitement expérimental.
- L'inobservation du Bénéficiaire d'interdictions officielles de voyager édictées par le gouvernement ou une autre autorité publique compétente du pays de départ, du pays de transit ou du pays de destination,
- Épidémie ou pandémie, sauf mentions contraires dans les garanties,
- Tout traitement des troubles de la fertilité ou interruption volontaire de grossesse,
- Exercice de votre activité professionnelle en tant que membre d'équipage (y compris en tant que stagiaire ou apprenti/alternant) à bord d'un avion, d'un véhicule utilisé pour le transport des personnes et des marchandises ou d'un navire de commerce,
- Les frais d'inhumation, de crémation, d'embaumement et de cérémonie,
- Pollution de l'air, de l'eau ou la menace d'un rejet de polluants, y compris la pollution ou la contamination thermique, biologique et chimique,
- La participation à des sports d'hiver. Cette exclusion s'applique uniquement aux couvertures d'urgence médicale/dentaire et de transport d'urgence,
- Actes, alertes/bulletins de voyage ou interdictions de tout gouvernement ou autorité publique, sauf mentions contraires dans les garanties,
- Cessation complète des activités d'un organisme de voyage en raison de sa situation financière, avec ou sans dépôt de bilan,

- **Restrictions relatives aux bagages, y compris les équipements médicaux, imposées par les organismes de voyage,**
- **Réaction nucléaire, radiation ou contamination radioactive,**
- **Les conséquences de l'activité exercée dans le cadre du service militaire,**
- **Les dommages causés au bien résultant de son altération progressive, sans événement soudain et extérieur » et « les déchets, diminutions et pertes subis par le bien provenant de leur vice propre, entendu comme une défectuosité intrinsèque de conception, de matière ou de fabrication du bien, non provoquée par un événement extérieur conformément à la législation locale,**
- **Voyage à but thérapeutique.**

VI. RESPONSABILITÉ

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

L'Assureur ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques, mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances :

https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales

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

L'Assureur s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la Convention d'assistance ne peut donner lieu à remboursement que si l'Assureur 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 l'Assureur aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de l'Assureur concerne uniquement les prestations d'assistance qu'il réalise en exécution des Conditions générales d'assistance. 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 tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

VII. LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES

❌ Ce qui n'est pas couvert :

Outre les exclusions spécifiques à la Garantie Assistance, sont toujours exclus :

- Les tricycles, les quads, les motocyclettes et cyclomoteurs, et les Véhicules utilisés à titre professionnel pour le transport de personnes ;
- Les autostoppeurs ;
- Les chiens de 1re et 2e catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime) sont exclus ;
- Les frais de nourriture, les boissons et les pourboires ;
- Le coût des pièces de rechange ;
- Tout événement connu à la date de la souscription de Votre contrat;
- Les maladies antérieurement diagnostiquées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat ;
- Les maladies ou blessures ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les six (6) mois précédant Votre déplacement;
- Tous comportements ou actes volontaires pénalement répréhensibles par la réglementation en vigueur dans le pays de survenance ;
- Les sinistres survenus dans les pays exclus du champ d'application géographique ou en dehors des dates de validité des garanties, et au-delà de la durée prévue du déplacement à l'Étranger ;
- La perte, vol, dommage, décès, blessure corporelle, frais ou dépense qui ne sont pas directement liés à l'incident à l'origine du sinistre, sauf indication contraire expresse dans les Conditions Générales de la Garantie Assistance ;

- les conséquences d'une infraction, d'une erreur ou omission commise dans le cadre d'une activité professionnelle ;
- Le(s) Bénéficiaire(s) ou tout autre tiers fournissant l'un quelconque des services décrits dans les Conditions Générales de la Garantie Assistance sans Notre autorisation préalable et sans numéro de dossier ;
- L'assistance, le transport ou toute prestation relative aux chargements du Véhicule et de ses attelages (les remorques, les coffres-toits, les porte-vélos, les caravanes, les box de transport des chevaux) . Est également considéré comme attelage un dispositif de fixation à un véhicule ;
- Les dépenses qui ne peuvent être vérifiées à l'aide de pièces justificatives ;
- Cyber-attaque : Le fait d'accéder ou de se maintenir, frauduleusement, dans tout ou partie d'un système de traitement automatisé lorsqu'il en est résulté soit la suppression ou la modification de données contenues dans le système, soit une altération du fonctionnement de ce système entrainant une immobilisation du véhicule ;
- Les sinistres survenus en dehors des dates de validité des garanties, et au-delà de la durée prévue du voyage à l'Étranger ;
- La perte, vol, dommage, décès, blessure corporelle, frais ou dépense qui ne sont pas directement liés à l'incident à l'origine du sinistre, sauf si cela est spécifié dans la Garantie Assistance;
- Les conséquences :
    - des situations à risques infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en Quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine (sauf mention contraire dans les garanties),
    - de l'exposition à des agents biologiques infectants. On entend par agents biologiques infectants les micro-organismes, y compris les micro-organismes génétiquement modifiés, les cultures cellulaires et les endoparasites humains susceptibles de provoquer une infection, une allergie ou une intoxication conformément à la définition prévue par la réglementation en vigueur,
    - de l'exposition à des agents incapacitants définis comme une substance chimique, biologique ou physique qui altère temporairement les capacités physiques ou mentales d'une personne,

  - des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou dangereuses de tout équipement nucléaire explosif ou de toute partie nucléaire de cet équipement,
  - de l'exposition à (i) des agents neurotoxiques, définis comme une substance chimique, biologique ou physique qui altère le fonctionnement du système nerveux en perturbant la transmission des signaux entre les neurones (ii) ou à effets neurotoxiques rémanents, définis comme une substance qui provoque des dommages prolongés ou irréversibles sur le système nerveux. Ces substances laissent des séquelles durables sur les neurones et leur fonctionnement et 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.

- Une guerre étrangère ou civile, émeute ou mouvements populaires au sens de l'article L121-8 du Code des assurances français ou de la législation locale, tout acte d'agression (que la guerre soit déclarée ou non) défini par la résolution 3314 (XXIX) de l'Assemblée générale des Nations Unies en date du 14 décembre 1974, actes d'ennemis étrangers, terrorisme, rébellion, révolution, insurrection, pouvoir militaire ou usurpé;
- Les conséquences d'un acte effectué dans un Etat alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par le Code de la route français ou par la législation locale;
- Les conséquences de l'usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants, par l'agence nationale de sécurité du médicament ou par la législation locale et des produits de santé et punissable pénalement, et de produits tranquillisants, non prescrits par un professionnel de santé;
- 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 pertes et dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré/ de Votre part conformément à l'article L.113-1 du Code des assurances français ou de la réglementation locale ;
- Les frais engagés sans Notre accord préalable ou qui ne sont pas expressément indiqués comme étant couverts par la Garantie Assistance;
- Les frais non justifiés par des factures originales ou des copies ;
- La participation à tout sport exercé dans le cadre de votre activité professionnelle avec le Véhicule assuré, ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;

- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule ;
- Le coût des pièces de remplacement, sauf si cela est spécifié dans la Garantie Assistance
- Les prestations réalisées par le(s) Bénéficiaire(s) ou tout autre tiers qui sont prévues dans les Conditions Générales de la Garantie Assistance, sans Notre autorisation préalable et sans numéro de dossier ;
- Les frais de carburant, de péages ou de restauration (comprenant nourriture et boissons) ;
- Les frais de remorquage lorsque le Véhicule couvert n'est pas immobilisé sur une voie publique*, et qu'il n'est pas accessible, sauf si cela est spécifié dans les Conditions Générales de la Garantie Assistance ;
- Les conséquences si le Véhicule n'est pas conforme à la réglementation technique du constructeur ou n'est pas révisé conformément aux recommandations du constructeur. Nous Nous réservons le droit de demander au Souscripteur de Nous fournir la preuve que le Véhicule a bien été révisé ;
- Les Immobilisations du Véhicule consécutives à des interventions prévues (rappels systématiques du constructeur, opérations d'entretien périodiques et non périodiques, de contrôle, de révision, le montage d'accessoires) ;
- Si vous n'avez pas réparé une Panne pour laquelle Nous avons déjà été sollicités dans les 28 derniers jours. Il vous appartient de Vous assurer que les réparations effectuées par Nous sur place ont été suivies dans les plus brefs délais d'une réparation définitive;
- Les vols de bagages, objets et effets personnels restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier , sauf si cela est spécifié dans la Garantie Assistance ;
- Les catastrophes naturelles déclarées comme telles au sens de l'article L125-1 du Code des assurances français ou de la législation locale, survenues à la suite des événements suivants dus à des causes naturelles : grêle, inondations, tempêtes, ouragans, pluie, grésil ou neige, vent, foudre qui est officiellement déclaré catastrophe naturelle;
- Les immobilisations dues à l'absence ou l'utilisation d'un lubrifiant ou tout produit (autre que le carburant) non conforme aux préconisations du constructeur et nécessaire au fonctionnement du Véhicule ;

- Les déclenchements intempestifs d'alarme ;
- L'assistance routière sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes, non accessibles ou non carrossables. On entend par « carrossable », praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voiries nationales, départementales, et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1, et L151-1 du Code de la voirie routière français ou de la législation locale.

VIII. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Droit d'opposition au démarchage téléphonique

Vous êtes informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle Vous pouvez Vous inscrire : https://www.bloctel.gouv.fr

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur, c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

2. Sanctions économiques (sanctions internationales)

La Garantie Assistance ne peut être fournie dans la mesure où elle contrevient à toute sanction, législation ou réglementation applicable des Nations Unies, de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique ou toute autre sanction, législation ou réglementation économique ou commerciale applicable. Nous ne traiterons pas les demandes de personnes, d'entreprises, de gouvernements et de toute autre partie qui sont frappés d'interdiction en vertu d'accords ou de sanctions nationaux ou internationaux.

3. Dispositions Anti-blanchiment et vérification d'identité

Afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, l'Assureur est tenu d'identifier l'identité du souscripteur et du bénéficiaire du contrat. À ce titre, l'Assureur est habilité si nécessaire à demander tout justificatif d'identité : carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour.

Des mesures de vigilance renforcée peuvent être mises en œuvre par l'Assureur, en cas de risque accru de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme identifié, incluant le cas échéant la demande de pièces complémentaires (à titre d'exemple : un document attestant de l'origine des fonds).

À défaut de réponse, l'Assureur se réserve le droit de suspendre temporairement le règlement de toute indemnité.

4. 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 email à : reclamation@votreassistance.fr
- Par courrier à : 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 : **La Médiation 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.

5. Fausse déclaration intentionnelle ou déclaration inexacte

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part du Bénéficiaire dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du présent contrat dans les conditions prévues par 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 par l'article L113-9 du Code des assurances :

- si elle est constatée avant tout sinistre : Nous avons le droit soit de maintenir la présente police d'assurance, moyennant une augmentation de prime acceptée par Vous, soit de résilier la police d'assurance dix (10) jours après notification qui Vous est adressée par lettre recommandée, en restituant la portion de prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

- si la constatation n'a lieu qu'après le sinistre : Nous pouvons réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

Dispositions particulières applicables pour les risques situés dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin, et de la Moselle :

en cas de manquement à une obligation incombant au Bénéficiaire après la survenance d'un sinistre, le Bénéficiaire n'encoure la déchéance qu'en cas de faute lourde ou d'inexécution intentionnelle de sa part.

6. Déchéance de la garantie pour fausse déclaration frauduleuse

Toute transmission intentionnelle de justificatifs, de documents inexacts ou toute utilisation de moyens frauduleux de la part de l'Assuré sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

Dispositions particulières applicables pour les risques situés dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin, et de la Moselle : en cas de manquement à une obligation incombant à l'Assuré après la survenance d'un sinistre, l'Assuré n'encoure la déchéance qu'en cas de faute lourde ou d'inexécution intentionnelle de sa part, conformément à l'article L191-5 du Code des assurances.

7. Résiliation - Cessation

La couverture du présent contrat d'assistance cesse de plein droit :

- En cas de cessation, quelle qu'en soit la cause, du contrat d'assurance automobile souscrit par l'intermédiaire de Flitter,
- En cas de cessation du partenariat liant Flitter et Mondial Assistance (AWP P&C), à la date communiquée par Flitter aux Assurés.

8. Pluralité d'assurance

Conformément aux dispositions de l'article L121-4 du Code des assurances, si vous êtes assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, vous devez donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs.

Lorsque plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L121-1 du Code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

9. Subrogation

Dans le cas où l'Assureur a payé l'indemnité d'assurance, il est subrogé, dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du dommage, comme le prévoit l'article L.121-12 du Code des assurances. La subrogation de l'Assureur est limitée au montant des frais qu'il a engagé en exécution du présent Contrat d'assurance.

10. Prescription

Toute action dérivant du Contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, 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 fausse 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. »

Information complémentaire : Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil reproduits ci-dessous.

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. »

11. Compétence juridictionnelle

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

Les contestations qui pourraient être élevées contre l'Assureur à l'occasion de la mise en œuvre du contrat d'assurance sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

12. Autorité de contrôle

L'Assureur est soumis à la surveillance de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, dont le siège social est situé 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - www.acpr.banque-france.fr

13. Droit applicable et langue

Le contrat d'assurance est régi par le droit français ainsi que par les dispositions particulières impératives applicables figurant aux articles L191-1 et suivants et L192-1 et suivants pour les risques situés dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle (la situation du risque dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle est définie à l'article L191-2 du Code des assurances) sauf les dispositions contenues dans les articles L191-7 et L192-3 du Code des assurances. (ajout JUR 28.07).

Toutes les communications et documents afférents au contrat d'assurance sont rédigés en français

IX. PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

AWP P&C, entité d'Allianz Partners SAS, 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.

Le traitement des données à caractère personnel est régi par 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 (Règlement général sur la protection des données, RGPD), par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et leurs textes d'application.

L'Assureur est responsable du traitement des données à caractère personnel collectées aux fins de la conclusion, de la gestion et de l'exécution du contrat. Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat, conformément aux dispositions de la prescription. Elles sont destinées à l'usage des gestionnaires de services d'assistance et peuvent être communiquées à des sous-traitants situés en dehors de l'Union européenne.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression de vos données personnelles, ainsi que d'un droit d'opposition et de limitation du traitement de vos données.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude, l'Assureur se réserve le droit de vérifier toute information et, le cas échéant, de saisir les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. 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. AWP P&C (« 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. Données personnelles 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 pourrons être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

⚠ Attention

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

3. Collecte et traitement de vos données personnelles

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.
Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	**Oui**, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	**Non**. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.
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.

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. Parties pouvant 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 du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

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

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

En définitive, nous pourrons 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. Lieu de traitement de 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 du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici : https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html.

Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Vos droits concernant vos données personnelles

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

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement 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 ; et
- 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 deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) 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 – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) 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 :

- 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.

10. Fréquence de mise à jour de 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://awp-pc.votreassistance.fr/api/donnees-personnelles

CONDITIONS GÉNÉRALES
DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS ET PROTECTION JURIDIQUE AUTOMOBILE

Références: DPRSA_Auto_Flitter_SOLUCIA202501
CG_PJ_Auto_Flitter_SOLUCIA202412

Au titre de votre contrat assurance automobile CG_FR_Flitter_Helvetia_202611, et ce quel que soit la formule automobile souscrite, vous bénéficiez de la « garantie défense pénale recours suite à accident » CG_DPRSA_Auto_Flitter_SOLUCIA202501.

Vous pouvez, en complément de votre contrat d'assurance automobile, souscrire l'option protection juridique CG_PJ_Auto_Flitter_SOLUCIA202412.

Ces deux garanties sont gérées par Solucia Service et Protection Juridiques, ci-après dénommé "Nous" ou "Assureur", 111 avenue de France - CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13, SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 € - Immatriculée au RCS de Paris sous le n° 481 997 708 – Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise au contrôle de l'ACPR, sise 4 place de Budapest CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

1. Définitions communes aux garanties Défense Pénale et Recours et Protection Juridique

Pour l'application de la présente garantie, en complément ou en remplacement des définitions prévues au Chapitre A. DEFINITIONS du présent contrat, sont définis ci-dessous certains termes ou expressions utilisés dans un sens bien précis. Ces mots commencent par une Majuscule.

NOUS / ASSUREUR

SOLUCIA Service et Protection Juridiques est une marque déposée dont Solucia Protection Juridique a les droits d'exploitation.

Solucia Protection Juridique - 111 avenue de France - CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13, SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 € - Immatriculée au RCS de Paris sous le n° 481 997 708 – Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise au contrôle de l'ACPR, sise 4 place de Budapest CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

LITIGE, CONFLIT OU DIFFÉREND

Désaccord ou refus opposé à une réclamation dont Vous êtes l'auteur ou le destinataire et qui découle d'un événement ou de faits qui peuvent motiver une réclamation ou des poursuites. L'ensemble des réclamations résultant d'un même fait ou évènement constitue un même Litige.

SINISTRE

Est considéré comme sinistre le refus qui est opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire et qui est susceptible d'entraîner la mise en œuvre de vos garanties défense pénale et recours

JURIDIQUEMENT INSOUTENABLE

Caractère absolument non défendable de votre position dans votre Litige au regard des sources juridiques en vigueur.

FAIT GÉNÉRATEUR

Il s'agit des faits, événements ou de la situation source du Litige et qui doivent être postérieurs à la prise d'effet de vos garanties de défense pénale et recours, à moins que Vous ne prouviez que vous étiez dans l'impossibilité d'en avoir connaissance antérieurement.

TIERS IDENTIFIÉ OU ADVERSAIRE

Personne physique ou morale dont Vous connaissez l'identité et l'adresse, responsable ou désigné comme responsable de vos dommages ou contestant l'un de vos droits.

Dispositions Générales propres à votre Garantie Défense Pénale et Recours

Référence: CG_DPRSA_Auto_Flitter_SOLUCIA202501

La gestion de votre garantie défense pénale et recours suite à un accident est confiée, conformément à l'article L322-2-3 du Code des assurances, à Solucia Protection Juridique. La garantie Défense Pénale et Recours suite à un accident et la présente convention font partie intégrante de votre contrat d'assurance automobile Flitter.

I. DÉFINITION PROPRE À LA DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS

VOUS / ASSURÉ

- Le souscripteur du contrat d'assurance, propriétaire du véhicule assuré,
- Le conducteur principal, secondaire et tout autre conducteur autorisé du véhicule assuré
- Dans le cadre d'un recours contre le tiers responsable :
    - Toute personne transportée dans le véhicule assuré,
    - Les ayants-droit de l'Assuré décédé. Sont considérés comme ayants-droit :
        - le conjoint ou partenaire sous le régime du Pacs non séparé
        - le concubin, en concubinage notoire depuis au moins deux ans
        - les descendants de l'Assuré décédé.

II. L'OBJET DE VOTRE CONTRAT DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS

1. Où s'exercent vos garanties ?

Nous intervenons pour les Litiges qui relèvent des juridictions françaises ou des Départements et Régions d'Outre-Mer.

Nous intervenons également pour les Litiges survenus dans l'un des pays listés et non rayés sur la carte verte à condition qu'ils surviennent lors d'un séjour de moins de trois mois consécutifs.

2. Quel est le contenu de la garantie ?

Dans le cadre de cette convention, Nous Vous apportons un accompagnement dans la résolution de vos Litiges, en phase amiable ou lors d'une procédure judiciaire dans la limite des Litiges énumérés dans la Section III. Les litiges garantis.

Nos juristes mettent tous les moyens en œuvre pour régler vos Litiges et défendre vos intérêts. Ils sont à votre disposition pour Vous aider à constituer un dossier complet.

⚠ Attention

Pour bénéficier de notre assistance juridique, Vous devez apporter les éléments suffisants permettant de démontrer que Vous êtes face à un Litige (factures, devis, courriers, contrats...). En ce sens, les dépenses afférentes à cette démarche préalable restent à votre charge.

Recherche d'une solution amiable

Après l'étude complète de votre dossier, nos juristes, spécialistes de la négociation, engagent les démarches juridiques nécessaires auprès de votre adversaire, afin de trouver en priorité une solution amiable au Différend qui Vous oppose. Cette démarche est la plus efficace et la plus rapide pour faire valoir vos droits.

Prise en charge des frais de justice

Si aucune solution amiable n'est envisageable, ou lorsque la situation le nécessite, Nous portons votre Litige devant la juridiction compétente. Nous prenons alors en charge les frais engendrés (les frais d'avocat, les frais d'expertise judiciaire, les frais et honoraires de Commissaire de justice) par toute action en justice dans la limite des plafonds définis à l'article « Plafonds de prise en charge ».

À la suite du procès, Nous assurons également l'exécution de la décision qui sera rendue en votre faveur par le juge.

⚠ Attention

Le Tiers doit être localisé et solvable.

Dès la réception de la déclaration de votre Litige, Vous êtes pris en charge par l'un de nos juristes. Il sera alors votre interlocuteur privilégié pendant toute la durée de votre affaire.

III. LES LITIGES GARANTIS AU TITRE DE LA DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS

Dès lors que vos Sinistres ont été régulièrement déclarés auprès de nos services, que votre demande est Juridiquement fondée et le Différend survient dans le cadre d'un accident de la circulation impliquant un véhicule terrestre à moteur assuré, Vous bénéficiez d'une prise en charge des Litiges dans les domaines suivants :

1. Défense pénale

Nous prenons en charge la défense de vos intérêts si Vous êtes poursuivi devant les tribunaux répressifs à la suite d'un accident de la circulation.

Nous intervenons au judiciaire si le préjudice du Tiers victime est supérieur à 230€ TTC.

⚠ Attention

- Nous intervenons à la condition que Vous ne soyez pas représenté par un avocat mandaté par votre assureur responsabilité civile pour la défense des intérêts civils.
- Nous n'intervenons pas si l'accident de la circulation a eu lieu avec un véhicule autre que le véhicule assuré au présent contrat.

❌ Ce qui n'est pas couvert :

Nous ne prenons pas en charge :

- Votre défense pénale en cas de délit de fuite.
- Les amendes, condamnations pénales et peines de substitution auxquelles Vous êtes condamnés.
- L'assistance devant une commission de suspension du permis de conduire.

2. Recours suite à un accident

Nous intervenons à l'amiable ou judiciairement contre un Tiers identifié pour réclamer la réparation d'un préjudice que Vous avez subi à la suite d'un accident de la circulation.

Ce préjudice résulte :

- Des dommages matériels subis par le véhicule assuré au présent contrat.
- Des dommages corporels que Vous avez subis

Nous intervenons au judiciaire si le préjudice non indemnisé est supérieur à 230€ TTC.

❌ Ce qui n'est pas couvert :

Nous ne prenons pas en charge les recours des personnes transportées contre le souscripteur, le conducteur principal, le conducteur secondaire et tout autre conducteur autorisé à conduire le véhicule assuré.

IV. EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE LA GARANTIE DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS

❌ Ce qui n'est pas couvert :

Les garanties ne sont pas acquises dans les cas suivants :

- Les Litiges dont l'origine réside dans un dommage ou dans les conséquences d'un dommage qui font l'objet d'une exclusion dans votre contrat responsabilité civile automobile.
- Les Litiges garantis par une assurance dommages, responsabilité civile ou au titre de votre contrat d'assurance automobile.
- Les Litiges relevant du défaut de souscription par Vous d'une assurance obligatoire.
- Les recours exercés à l'encontre d'une personne assurée au titre de la présente garantie.
- Les Litiges qui n'impliquent pas le véhicule assuré.
- Les Litiges entre Vous et Nous sauf application de la clause d'arbitrage.
- Les Litiges contre l'assureur responsabilité civile du présent contrat auquel la présente annexe fait référence.
- Les Litiges trouvant leur origine dans une guerre civile ou étrangère, une émeute, un mouvement populaire, une manifestation, une rixe, un attentat, un acte de vandalisme, de sabotage ou de terrorisme.

- Les Litiges dont le Fait générateur est antérieur et connu de Vous à la prise d'effet de votre adhésion au contrat ou qui présentent un caractère non aléatoire à l'adhésion.
- Les Litiges résultant d'une faute intentionnelle ou de manœuvres frauduleuses ou dolosives de votre part.
- La défense du conducteur devant les tribunaux répressifs en cas de conduite avec un taux d'alcoolémie supérieur au taux prévu par les articles R.234-1 du Code de la Route et suivants ou sous l'emprise de stupéfiants (article L.235-1 et suivants et R.235-1 et suivants du Code de la Route) non prescrits médicalement ou de médicaments incompatibles avec la conduite d'un véhicule, ou si le conducteur a refusé de se soumettre à un contrôle d'alcoolémie ou de produits stupéfiants.
- Les Litiges dont l'intérêt en jeu est inférieur à 230€ TTC
- Les Litiges Vous opposant à d'autres Assurés au présent contrat.

V. PLAFONDS DE LA GARANTIE DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS

Plafond global

Nous participons **à hauteur de 16 200 € TTC par Litige ou par année d'assurance**.

Lorsque plusieurs Litiges surviennent au cours d'une même année, le plafond de 16 200 € TTC ne sera jamais dépassé.

Lorsqu'un Litige s'étend sur plusieurs années, le plafond de 16 200 € TTC ne sera jamais dépassé.

L'ensemble des réclamations résultant d'un même Fait générateur constitue un même Litige.

Ce plafond comprend :

- Les frais d'expertises amiables diligentées par Solucia Service et Protection Juridiques
- Les frais d'expertises judiciaires
- Les frais et honoraires du commissaire de justice
- Les frais de procédures
- Les honoraires d'avocat dans la limite du barème prévu à l'article **Plafond de prise en charge des honoraires d'avocat.**

Plafond de prise en charge des honoraires d'avocat

Dans le cadre du plafond global de prise en charge, les honoraires de votre avocat seront pris en charge dans la limite des plafonds suivants exprimés TTC :

Plafond de prise en charge des honoraires d'avocat par type de procédure		
Procédure amiable	Plafond (TTC)	Type de plafond
- Commissions diverses	222 €	Par affaire
- Transaction amiable menée à terme	468 €	Par affaire
- Médiation ou conciliation ayant abouti et constatée par le juge		
- Référé et requête	600 €	Par affaire
- Assistance à expertise	360 €	Par affaire
- Tribunal de Police	480 €	Par affaire
- Tribunal Correctionnel	960 €	Par affaire
- Composition ou médiation pénale	468 €	Par affaire
- Tribunal judiciaire et assimilés	960 €	Par affaire
- Cour d'Appel	1 140 €	Par affaire
- Cour d'Assises, Cour de Cassation, Conseil d'état	1 800€	Par affaire

Bon à savoir

Ces honoraires comprennent les frais de secrétariat et de déplacement, et sont indiqués toutes taxes comprises.
Si l'affaire est portée devant une juridiction étrangère, Nous réglons les honoraires correspondant à la juridiction française équivalente.

Si un avocat succède à un autre pour assurer la défense de vos intérêts ou si Vous faites le choix de plusieurs défenseurs, le total des honoraires à régler ne pourra pas être supérieur à celui qui serait versé à un seul avocat.

Nous prenons en charge les frais d'exécution de la décision rendue en votre faveur si votre débiteur est localisé et solvable. A défaut, Nous cessons notre intervention après tentative de recouvrement.

Les frais non pris en charge

Ce qui n'est pas couvert :

Nous ne prenons jamais en charge :

- Les amendes et les sommes de toute nature que vous pouvez être tenu de payer ou de rembourser à la partie adverse.

- Les frais et honoraires liés à l'établissement de votre préjudice ainsi que les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.
- Les frais exposés au titre de mesures conservatoires.
- Les honoraires de résultat.
- Les frais et interventions rendus nécessaires ou aggravés de votre seul fait.
- Les actions et frais afférents engagés sans notre consentement.
- Les frais de représentation, de postulation et de déplacement si votre avocat n'est pas inscrit au barreau du tribunal compétent.
- Les consignations pénales, les cautions.

V. VIE DU CONTRAT DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS

1. Prise d'effet et durée du contrat

Votre garantie Défense Pénale et Recours Suite à Accident, incluse dans votre contrat d'assurance automobile prend effet à la date indiquée dans les conditions particulières de votre contrat automobile **CG_FR_Flitter_Helvetia_202611.**

Sous réserve du paiement de la prime, votre garantie Défense Pénale et Recours Suite à Accident prend effet dès votre adhésion et est applicable pendant toute la durée de l'adhésion.

En cas de résiliation de votre contrat automobile, Nous continuerons à prendre en charge les Litiges qui Nous ont été déclarés au titre de la garantie défense pénale et recours jusqu'à l'extinction de toutes nos obligations vis-à-vis de Vous.

Pour toute question portant sur votre contrat (durée, paiement de cotisations, résiliation, ...), il convient de nous contacter sur le chat disponible sur le site internet www.flitter.fr ou en adressant un email à hello@flitter.fr

2. Le délai de prescription

La présente annexe est soumise à la prescription biennale conformément aux articles L114-1 et L114-2 du code des assurances et détaillée à l'article 10 du chapitre B. Dispositions administratives des présentes conditions générales (CG_FR_Flitter_Helvetia_202611).

Dispositions Générales propres à votre Garantie Protection Juridique

Référence: CG_PJ_Auto_Flitter_SOLUCIA202412

Si Vous avez souscrit l'option Protection Juridique proposée avec votre contrat d'assurance automobile, la convention fait partie intégrante de votre contrat d'assurance automobile Flitter CG_FR_Flitter_Helvetia_202611.

Afin de savoir si Vous bénéficiez de cette option, reportez-vous à la section "Vos garanties" de vos Conditions Particulières.

Le contrat se compose des présentes conditions générales, ainsi que des conditions particulières.

Nous contacter

➔ Vous avez une question juridique ?

Une équipe de juristes Vous informe de vos droits et Vous délivre tout renseignement d'ordre pratique et juridique.

Vous obtiendrez également toutes les informations à caractère documentaire nécessaires à la sauvegarde de vos droits et de vos intérêts à titre préventif.

Vous pouvez interroger notre service quel que soit le domaine de droit français concerné.

À votre demande et sur simple appel téléphonique Vous êtes mis en relation avec nos juristes.

Le service est disponible :

☎️ Par téléphone au **01 86 65 06 70** (prix d'un appel local) du lundi au samedi de 9h à 20h pour toute question à notre service d'informations.

✉️ Par mail à flitter@soluciaspj.fr

💡 **Bon à savoir**

Votre numéro de contrat Flitter vous sera demandé pour l'utilisation de ce service.

⚠ **Attention**

Les informations délivrées par notre service d'information juridique ne peuvent aucunement se substituer aux consultations juridiques délivrées par les avocats.

➔ Vous avez une question sur votre contrat ?

Pour toute question relative à votre souscription ou à votre contrat, Vous pouvez vous adresser à :

Flitter

💬 Par chat sur flitter.fr

✉ Par mail à hello@flitter.fr

I. DÉFINITION PROPRE À LA PROTECTION JURIDIQUE

VOUS

Vous, en qualité de souscripteur du contrat,
Votre conjoint non séparé ou votre concubin,
Votre partenaire dans le cadre d'un PACS,
Vos enfants à charge au sens fiscal du terme,
Toute autre personne à votre charge au sens fiscal du terme.

II. L'OBJET DE VOTRE CONTRAT PROTECTION JURIDIQUE

1. Où s'exercent vos garanties ?

Nous intervenons pour les Litiges qui relèvent des juridictions françaises ou des départements et régions d'Outre-Mer.

Nous intervenons également pour les Litiges survenus dans l'un des pays listés et non rayés sur la carte verte à condition qu'ils surviennent lors d'un séjour de moins de trois mois consécutifs.

2. Quel est le contenu de la garantie ?

Dans le cadre de cette convention, nous vous apportons :

- **Un service d'information juridique par téléphone** Vous permettant l'accès à des juristes que Vous pouvez interroger de façon illimitée tout au long de l'année,
- **Un accompagnement dans la résolution de vos Litiges**, tant en qualité de demandeur qu'en qualité de défendeur, en phase amiable ou lors d'une procédure judiciaire dans la limite des litiges énumérés dans la **Section III. Les litiges garantis**.

Nos juristes mettent tous les moyens en œuvre pour régler vos Litiges et défendre vos intérêts. Ils sont à votre disposition pour Vous aider à constituer un dossier complet.

⚠ **Attention**

Pour bénéficier de notre assistance juridique, Vous devez apporter les éléments suffisants permettant de démontrer que Vous êtes face à un Litige (factures, devis, courriers, contrats...). En ce sens, les dépenses afférentes à cette démarche préalable restent à votre charge.

Recherche d'une solution amiable

Après l'étude complète de votre dossier, nos juristes, spécialistes de la négociation, engagent les démarches juridiques nécessaires auprès de votre adversaire, afin de trouver en priorité une solution amiable au Différend qui Vous oppose. Cette démarche est la plus efficace et la plus rapide pour faire valoir vos droits.

Prise en charge des frais de justice

Si aucune solution amiable n'est envisageable, ou lorsque la situation le nécessite, Nous portons votre Litige devant la juridiction compétente. Nous prenons alors en charge les frais engendrés (les frais d'avocat, les frais d'expertise judiciaire, les frais et honoraires de Commissaire de justice) par toute action en justice dans la limite des plafonds définis à l'article « Plafonds de prise en charge ».

À la suite du procès, Nous assurons également l'exécution de la décision qui sera rendue en votre faveur par le juge.

⚠ **Attention**

Le Tiers doit être localisé et solvable.

Dès la réception de la déclaration de votre Litige, vous êtes pris en charge par un de nos juristes. Il sera alors votre interlocuteur privilégié pendant toute la durée de votre affaire.

III. LES LITIGES GARANTIS

Dès lors que votre Sinistre est déclaré auprès de nos services, Vous bénéficiez d'une prise en charge des Litiges dans les domaines suivants :

1. Consommation automobile

Vous êtes garanti pour les Litiges relatifs à l'achat, la vente, la location, la propriété ou la détention et l'utilisation d'un véhicule ainsi qu'à son financement dès lors que l'opération financière est faite en votre nom.

Nous intervenons également pour les Litiges qui découlent de l'entretien et la réparation de votre véhicule ainsi qu'en cas de Litiges avec votre assureur.

📖 **Exemple**

Votre conjoint achète une voiture d'occasion. Quelques semaines plus tard, un bruit anormal se fait entendre et vous l'emmenez chez un garagiste. Ce dernier vous révèle alors que le véhicule que vous avez acheté a été accidenté ! Cependant, vous n'en aviez pas connaissance au moment de l'achat, et vous souhaitez vous retourner contre le vendeur pour obtenir la reprise et le remboursement de cette voiture.

2. Administration

Vous êtes garanti pour les Litiges que Vous rencontrez avec l'Administration ou l'Agence Nationale des Titres Sécurisés dans le cadre de la délivrance de votre permis de conduire ou carte grise. Nous intervenons également si Vous rencontrez un Différend avec l'Administration sur le retrait ou le solde de points sur votre permis.

❌ **Ce qui n'est pas couvert :**

Les garanties ne sont pas acquises dans les cas suivants :

- **Dans le cas d'un Litige avec l'administration fiscale.**
- **Votre dossier de demande de permis de conduire ou de carte grise déposé auprès de l'Administration ou de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés est incomplet.**
- **Vous rencontrez un Litige avec un Tiers qui réalise les démarches administratives en vue de l'obtention d'un permis de conduire ou de carte grise pour votre compte.**

3. Défense pénale

Nous prenons en charge la défense de vos intérêts lorsque Vous êtes poursuivi pour une infraction non intentionnelle au Code de la route devant une juridiction répressive ou une commission administrative.

❌ **Ce qui n'est pas couvert :**

Nous ne prenons pas en charge les Litiges qui découlent d'une infraction qualifiée de délit ou crime par la règlementation en vigueur.

4. Déplacement touristique

Nous prenons en charge les Litiges qui Vous opposent à un Tiers lors d'un déplacement avec votre véhicule.

📖 **Exemple**

Vous partez en vacances avec votre véhicule, vous stationnez sur le parking d'un hôtel. Pendant la nuit votre véhicule est endommagé. Vous souhaitez que l'hôtel vous indemnise et ce dernier estime ne pas être responsable des dégâts sur votre voiture.

5. Stage de sensibilisation à la sécurité routière

Nous prenons en charge le remboursement des frais de stage de sensibilisation à la sécurité routière que Vous devez engager pour récupérer des points sur votre permis de conduire dans un centre agréé, **dans la limite d'un montant de 250 euros par stage.**

La garantie est acquise si les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- votre stage intervient à la suite d'une ou de plusieurs infractions au code de la route postérieures à la prise d'effet de votre garantie d'assurance de Protection Juridique;
- pour un conducteur confirmé, votre permis de conduire comporte au moment de l'infraction, un nombre de points supérieur ou égal à la moitié du capital points – soit 6 points;
- pour un permis probatoire, votre permis de conduire comporte au moment de l'infraction au moins 3 points.

Cette prise en charge intervient sous réserve de la production de :

- L'attestation de réalisation du stage de récupération des points,
- La facture correspondant à la dépense engagée pour le suivi de ce stage,
- Le Procès-Verbal de la dernière infraction ayant déclenché la perte de points ou la notification de la perte de points correspondante émise par la Préfecture.
  À défaut d'une de ces pièces, Vous pouvez Nous transmettre votre relevé intégral de points.

❌ Ce qui n'est pas couvert :

Les garanties ne sont pas acquises dans les cas suivants :

- Nous ne prenons pas en charge les frais de stage, si la dernière infraction ayant déclenché la perte de points fait suite à la conduite d'un véhicule sous l'emprise d'un état alcoolique ou de stupéfiants.
- La garantie est acquise uniquement si au moment de la souscription du contrat, Vous avez un nombre de points supérieur ou égal à six (si Vous êtes détenteur confirmé d'un permis de conduire) ou un nombre de points supérieur ou égal à trois (si Vous êtes détenteur d'un permis de conduire probatoire).

IV. EXCLUSIONS GÉNÉRALES

❌ Ce qui n'est pas couvert :

Les garanties ne sont pas acquises dans les cas suivants :

- Litiges relatifs aux droits des personnes et de la famille (Livre 1er du Code Civil), ainsi qu'aux régimes matrimoniaux, au contrat de mariage et à la succession.
- Litiges mettant en cause votre garantie responsabilité civile ou « défense pénale et recours ».
- Litiges résultant de l'inexécution par Vous d'une obligation légale ou contractuelle.
- Litiges ayant pour origine l'état d'ivresse susceptible d'être sanctionné pénalement, ou le refus de se soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de l'état alcoolique, ou l'empire d'un stupéfiant ou d'une drogue, non prescrit par une autorité médicale compétente.
- Litiges ayant pour origine le refus de se soumettre au contrôle des forces de l'ordre.
- Litiges résultant de votre participation à des épreuves sportives professionnelles et/ou soumises à autorisation administrative préalable.

- Litiges relatifs à votre défense en cas de poursuites consécutives à la conduite d'un véhicule sous l'emprise d'un état alcoolique ou de stupéfiants.
- Si votre responsabilité est mise en cause et que les dommages dont Vous êtes responsable auraient dû être pris en charge au titre d'une assurance légalement obligatoire. Nous n'intervenons pas non plus si une garantie à l'un de vos contrats d'assurances prévoit l'indemnisation directe de votre préjudice en dehors de toute recherche de responsabilité.
- Litiges entre propriétaires indivis ou entre nu-propriétaires et usufruitiers.
- Litiges résultant de risques exceptionnels (guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, actes de vandalisme, pandémies...) ou découlant d'une catastrophe naturelle.
- Litiges résultant d'une faute intentionnelle de votre part.
- Litiges résultant de faits dolosifs, caractérisés par la volonté de provoquer un dommage avec la conscience des conséquences de vos actes.
- Litiges faisant l'objet d'un conflit entre Vous et nous sauf lors de l'application de la clause ARBITRAGE ou CONFLIT D'INTÉRÊTS.
- Litiges se rapportant au domaine douanier.
- Litiges relevant d'une caution consentie en dehors du cadre familial ou consenti dans le cadre d'une activité professionnelle.
- Litiges concernant votre surendettement ou votre insolvabilité, le règlement d'une dette ou l'obtention de délais de paiement.
- Litiges relatifs au recouvrement de créances.
- Litiges que Vous rencontrez avec l'administration fiscale.

V. PLAFONDS DE GARANTIE

1. Service d'information juridique par téléphone

Le recours à notre service de renseignement juridique est illimité. Vous pouvez faire appel à ce service dès la souscription de votre convention.

2. Service d'assistance juridique (en cas de litige garanti)

Seuil d'intervention global

Nous intervenons pour **tous les Litiges dont l'enjeu financier (hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes) dépasse 230€ TTC**.

Plafond global

Nous participons **à hauteur de 20 000 € TTC par Litige ou par année d'assurance**.

Chaque Litige ouvert est plafonné à hauteur de 20 000 € TTC.

Lorsque plusieurs Litiges surviennent dans le cadre d'une même année d'assurance, quel que soit leur nombre, le plafond de 20 000 € TTC ne sera jamais dépassé.

Ce plafond comprend :

- Les frais d'expertises amiables diligentées par SOLUCIA Service et Protection Juridiques
- Les frais d'expertises judiciaires
- Les frais et honoraires du commissaire de justice
- Les frais de procédures
- Les honoraires d'avocat dans la limite du barème prévu à l'article **b. Montants pris en charge en phase judiciaire (Plafond de prise en charge des honoraires d'avocat)**.

⚠ **Attention**

Si le montant du Litige se situe entre 230€ TTC et 600€ TTC, Nous intervenons uniquement sur le plan amiable.

Montants pris en charge en phase amiable

En phase amiable, **notre prise en charge ne dépassera jamais la limite de 600 € TTC par Litige et par année d'assurance.**

Montants pris en charge en phase judiciaire (honoraires d'avocat)

Dans le cadre du plafond global de garantie, les honoraires de votre avocat seront pris en charge dans la limite des plafonds suivants exprimés TTC :

Assistance	Plafond (TTC)	Type de plafond
- Assistance à expertise judiciaire, - Assistance à mesure d'instruction, - Recours précontentieux en matière administrative, - Représentation devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	330€	Par intervention

Assuré par SOLUCIA SERVICE & PROTECTION JURIDIQUES et distribué par flitter

Assistance	Plafond (TTC)	Type de plafond
- Assistance à transaction définitive ayant abouti à un protocole signé par les parties - Assistance à médiation ou conciliation ayant abouti et constatée par le juge	Le montant est celui qui aurait été appliqué si la procédure avait été menée à son terme	
- Ordonnance en matière gracieuse ou sur requête	540€	Par ordonnance
- Ordonnance de référé	460€	
Première instance *(y compris médiations et conciliations n'ayant pas abouti)*	**Plafond (TTC)**	**Type de plafond**
- Juge de proximité	670€	Par affaire
- Tribunal de police sans constitution de partie civile	340€	Par affaire
- Tribunal judiciaire	1 100€	Par affaire
- Tribunal de commerce, tribunal administratif	1 000€	Par affaire
- Commission d'indemnisation des victimes d'infraction (CIVI), Tribunal correctionnel	730€	Par affaire
- CIVI après saisine du tribunal correctionnel, de la cour d'assises ou suite à un protocole d'accord avec le FGAO	330€	Par affaire
- Autres juridictions de première instance non mentionnées ci-dessus (y compris le juge de l'exécution)	730€	Par affaire
Appel	**Plafond (TTC)**	**Type de plafond**
- En matière pénale	830€	Par affaire
- Autres matières	1 150€	
Hautes juridictions	**Plafond (TTC)**	**Type de plafond**
- Cours d'assises	1 660€	Par affaire
- Cour de cassation, Conseil d'Etat, Cour de justice de l'Union européenne,	2 610€	
- Cour Européenne des Droits de l'Homme		

Bon à savoir

Ces honoraires comprennent les frais de secrétariat et de déplacement, et sont indiqués toutes taxes comprises.
Si l'affaire est portée devant une juridiction étrangère, Nous réglons les honoraires correspondant à la juridiction française équivalente.

Si un avocat succède à un autre pour assurer la défense de vos intérêts ou si Vous faites le choix de plusieurs défenseurs, le total des honoraires à régler ne pourra pas être supérieur à celui qui serait versé à un seul avocat.

Nous prenons en charge les frais d'exécution de la décision rendue en votre faveur si votre débiteur est localisé et solvable. À défaut, Nous cessons notre intervention.

Les frais non pris en charge

✗ Ce qui n'est pas couvert :

Nous ne prenons jamais en charge :

- **Les amendes et les sommes de toute nature que vous pouvez être tenu de payer ou de rembourser à la partie adverse.**
- **Les frais et honoraires liés à l'établissement de votre préjudice ainsi que les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.**
- **Les frais et interventions rendus nécessaires ou aggravés de votre seul fait.**
- **Les actions et frais afférents engagés sans notre consentement.**
- **Les frais de représentation, de postulation et de déplacement si votre avocat n'est pas inscrit au barreau du tribunal compétent.**
- **Les consignations pénales, les cautions**
- **Les frais et honoraires d'un avocat postulant.**
- **Les honoraires de résultat.**

V. VIE DU CONTRAT PROTECTION JURIDIQUE

VI. Prise d'effet et durée du contrat

Votre contrat Protection Juridique prend effet à la date indiquée dans les conditions particulières, pour une période d'un (1) an.

Il se renouvelle ensuite chaque année par tacite reconduction lors de son échéance annuelle, sauf en cas de résiliation dans les conditions visées à l'article 7. du chapitre B. La vie du contrat de vos Conditions Générales d'assurance (CG_FR_Flitter_Helvetia_202611).

Sous réserve du paiement de la prime, la garantie est due sans délai de carence pour tout Sinistre survenu et déclaré entre la prise d'effet et l'expiration de votre adhésion, à condition que Vous n'ayez pas connaissance du Fait générateur avant votre adhésion.

Le contrat de protection juridique étant lié au contrat automobile, en cas de résiliation du contrat automobile, votre contrat protection juridique cessera de produire effet à la même date.

En cas de résiliation de votre contrat de protection juridique, Nous continuerons à prendre en charge les Litiges déclarés auprès de nos services, jusqu'à l'extinction de toutes nos obligations vis-à-vis de Vous.

Pour toute question portant sur votre contrat (durée, paiement de cotisations, résiliation, ...), il convient de nous contacter sur le chat disponible sur notre site internet sur www.flitter.fr ou en nous adressant un email à hello@flitter.fr.

VII. Le délai de prescription

Toute action dérivant du présent contrat est irrecevable au terme d'un délai de DEUX (2) ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance, selon les dispositions des articles L114-1 et L114-2 du code des assurances qui prévoient :

Article L114-1

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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

« 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 courrier électronique avec accusé de réception adressé 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

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

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription prévues par le Code civil sont :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- La demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil),
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécutions ou un acte d'exécution forcée (article 2244 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 (Article 2245 du code Civil)
- L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance pour les cas de prescription applicables aux cautions (Article 2246 Code Civil).

VI. FONCTIONNEMENT DES GARANTIES DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS ET PROTECTION JURIDIQUE

1. Déclarations du litige

Dès que Vous en avez connaissance, Vous devez Nous déclarer le Sinistre pour lequel Vous souhaitez notre intervention :

- ✉ Par mail à flitter@soluciaspj.fr
- ☎ Par téléphone au **01 86 65 06 70** (prix d'un appel local).
  Du lundi au samedi de 9h à 20h.
- Par courrier à l'adresse suivante :

  Solucia Service et Protection Juridiques – Service sinistres
  111 avenue de France
  CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13

Si Vous déclarez avec retard le Litige et que ce retard Nous cause un préjudice, Nous pouvons refuser notre intervention.

Le litige doit être survenu après la prise d'effet de votre contrat.

Vous Nous adresserez une déclaration écrite rapportant précisément les circonstances du Litige, le numéro de votre contrat, vos coordonnées postales et téléphoniques ainsi que celles de votre contradicteur, et toutes les pièces justifiant votre réclamation.

⚠ **Attention**

Nous ne prendrons pas en charge les frais et actions engagés sans notre accord.

Toutes les actions à entreprendre sont décidées d'un commun accord entre Vous et Nous. À défaut de cet accord préalable, leurs frais et conséquences resteront à votre charge, sauf s'il s'agit de mesures conservatoires urgentes.

⚠ **Attention**

L'Assuré qui, de mauvaise foi, aggrave les conséquences du Sinistre, exagère le montant des dommages, emploie comme justificatifs des documents inexacts ou

use de moyen frauduleux, est entièrement déchu de tout droit à la garantie pour ce Sinistre. Est passible de la même sanction, l'Assuré ayant fait des fausses déclarations intentionnelles sur la date, les circonstances ou les conséquences apparentes d'un événement garanti.

2. Libre choix du défenseur

Lorsqu'il est nécessaire de faire appel à un avocat, Nous prenons en charge ses honoraires.

Vous pouvez choisir votre conseil habituel, ou choisir votre avocat parmi ceux inscrits au barreau du tribunal compétent.

> 💡 **Bon à savoir**
>
> Nous pouvons également Vous mettre en relation avec un avocat sur simple demande écrite de votre part.

Conseillé par votre avocat, Vous avez la maîtrise de la procédure.

Nous restons toutefois à votre disposition pour Vous apporter l'assistance dont Vous auriez besoin. À cet effet, Vous devrez Nous communiquer ou Nous faire communiquer par votre avocat tout document ou information utile au suivi de votre Litige.

Nous Vous rappelons que les honoraires de l'avocat sont librement déterminés entre Vous et votre avocat et qu'une convention d'honoraires doit être signée à cette occasion.

Dans le cas où Vous avez réglé les honoraires de votre avocat, Nous Vous remboursons sur présentation de la facture détaillée acquittée, accompagnée de la copie des actes accomplis par votre avocat.

En cas de demande écrite, Nous pouvons régler directement votre avocat agissant pour votre compte, sous réserves de la communication de la facture détaillée et de la copie des actes accomplis.

Dans les deux cas, notre prise en charge se limite au barème de prise en charge des honoraires d'avocat.

3. Principe de subsidiarité

Conformément aux dispositions de l'article 2 de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique tel que modifié par l'article 5 de la loi n° 2007-210 du 19 février 2007 portant réforme de l'assurance de protection juridique, l'Etat intervient dans la prise en charge des frais et honoraires de procédure du citoyen éligible à l'aide juridictionnelle, à la condition que

les frais couverts par cette aide ne soient pas pris en charge au titre d'un contrat d'assurance de protection juridique.

Nous prendrons donc en charge prioritairement vos frais de procédure et ce même si vous pouvez prétendre à une prise en charge de l'aide juridictionnelle.

4. La subrogation

Conformément aux dispositions de l'article L127-8 du Code des assurances, les indemnités allouées par le tribunal au titre des articles 700 du Nouveau Code de Procédure Civile, article 475-1 du Code de Procédure Pénale, article L761-1 du Code de Justice Administrative ou équivalents à l'étranger, ainsi que les dépens, Nous reviennent de plein droit à concurrence des sommes que Nous avons payées. Cependant, si des honoraires sont restés à votre charge, ces indemnités Vous seront attribuées en priorité.

5. Cumul des garanties

Si Vous êtes garanti par plusieurs polices pour le risque constituant l'objet du présent contrat, Vous devez Nous en informer, au plus tard, lors de la déclaration du Sinistre. Vous avez alors le choix de l'assureur. S'il y a eu tromperie ou fraude de votre part, les sanctions prévues par l'article L121-3 du Code des Assurances sont applicables.

6. En cas de conflit d'intérêt

Lorsque deux de nos assurés s'opposent, Vous pouvez librement choisir votre avocat ou une personne qualifiée pour Vous assister. Ses honoraires et frais seront alors pris en charge par Nous dans la limite du présent contrat.

7. En cas de désaccord entre Vous et Nous

Réclamation

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.
Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Si la réclamation concerne la gestion de votre dossier sinistre par nos services, Vous pouvez la formuler auprès de votre gestionnaire de dossier :

- Par mail à flitter@soluciaspj.fr

Si la réponse apportée ne vous donne pas satisfaction, Vous pouvez vous adresser par écrit :

- Par mail : reclamation@soluciaspj.fr
- Par courrier :

  Solucia Service et Protection Juridiques – Service réclamation
  111 avenue de France
  CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13

En cas d'insatisfaction sur les réponses apportées par vos interlocuteurs habituels, les services concernés accuseront réception par écrit de votre réclamation dans un délai maximal de 10 jours ouvrés à compter de son envoi et étudieront votre demande afin de Vous apporter une réponse. Le maximum sera fait pour Vous apporter une réponse dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de l'envoi de votre réclamation écrite ; si ce délai devait être prolongé, Vous serez tenu informé du déroulement du traitement de votre réclamation dans ce même délai.
Vous recevrez une réponse au plus tard dans les deux (2) mois qui suivent l'envoi de votre réclamation écrite.

Médiation

Toute demande de Médiation doit avoir été précédée d'une réclamation écrite auprès de l'entreprise d'assurance concernée. Si la réponse apportée est insatisfaisante ou si Vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de deux mois, Vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance :

- Par courrier

  La Médiation de l'Assurance
  TSA 50 110
  75 441 Paris cedex 09

- Sur le site du médiateur de l'assurance

  http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur

Sera alors mis en place un dispositif gratuit de règlement du litige entre Vous et Nous dans le but de trouver une solution amiable.

Le Médiateur est une autorité indépendante et extérieure à la société d'assurance, qui examine et donne un avis sur le règlement des litiges liés au contrat d'assurance.
Le Médiateur peut être saisi après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres à notre société ou l'absence de réponse de notre part dans les deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite.
En application de l'article 2238 du Code civil, le recours à la médiation suspend le délai de prescription des actions.
La suspension a pour effet d'arrêter temporairement le cours de la prescription, mais n'efface pas le délai ayant déjà couru (article 2230 du Code civil). Le délai de prescription ne

recommence à courir, pour une durée minimale de six mois, qu'à compter de la date à laquelle la procédure de médiation est déclarée achevée.

En cas d'échec de cette démarche, vous conservez naturellement l'intégralité de vos droits à agir en justice. Tout litige relatif à l'application de ce contrat relève de la seule compétence des tribunaux français.

Arbitrage

Dans le cas d'un désaccord entre Vous et Nous sur les mesures à prendre pour régler un Différend Vous opposant à un Tiers (exemple : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours), Nous appliquerons l'article L.127-4 du Code des Assurances qui définit les mesures à prendre pour régler un litige.

Nous pouvons désigner d'un commun accord une tierce personne pour arbitrer notre différend. Si cette personne ne peut être choisie de cette façon, elle est nommée par le Président du Tribunal Judiciaire, agissant en référé. Les frais ainsi occasionnés sont à notre charge.
Cependant, le Président du Tribunal peut en décider différemment s'il juge qu'il a été abusivement fait appel à cette procédure.

Si Vous avez engagé à vos frais une procédure contentieuse qui aboutit à une solution plus favorable que nous ou la tierce personne indiquée ci-dessus proposions, nous vous remboursons, dans la limite du montant de la garantie.

Vous pouvez également soumettre ce désaccord à l'appréciation d'une tierce personne librement désignée par vos soins, reconnue pour son indépendance et habilitée à donner des conseils juridiques. Vous nous informerez de cette désignation, ses honoraires seront alors pris en charge dans la limite de 200 € TTC.

La mise en œuvre d'une procédure d'arbitrage suspend tous les délais de recours contentieux, jusqu'à ce que la tierce personne ait proposé une solution. Cette suspension vise toutes les instances juridictionnelles couvertes par le contrat et auxquelles vous pouvez vous adresser.

VII. DISPOSITIONS DIVERSES

Les dispositions suivantes sont communes à la garantie Défense Pénale et Recours et à la garantie Protection juridique automobile.

3. Les données à caractère personnel

Les données collectées par Solucia Service et Protection Juridiques, Responsable de traitement, sont obligatoires car nécessaires à l'appréciation au traitement et à l'exécution du contrat souscrit, le traitement des réclamations, médiations et contentieux, l'élaboration de statistiques commerciales et d'études techniques ainsi que l'exécution de nos obligations légales, réglementaires et administratives.

Les traitements listés ci-dessous reposent sur au moins l'une des bases suivantes :

- L'exécution d'un contrat auquel Vous êtes partie ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à Votre demande ;
- Le respect d'une obligation légale à laquelle SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES est soumise ;
- L'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement notamment la lutte contre la fraude ;

Lorsque le traitement n'est fondé sur aucun des éléments définis ci-dessus, un consentement spécifique au traitement vous sera demandé.

Ces données font l'objet de traitements informatiques par Solucia Service et Protection Juridiques et son personnel en charge des traitements concernés. Elles ne peuvent être aussi transmises à ces fins qu'aux organismes assureurs, réassureurs, intermédiaires en assurance, délégataires de gestion, avocats, experts, auxiliaires de justice, officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs et professionnels de santé, organismes professionnels habilités ainsi qu'à nos prestataires, Tracfin pour la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le médiateur saisi et les autorités légalement autorisées pour le traitement de vos réclamations.

Vos données sont conservées dans le respect de nos obligations légales et réglementaires. Solucia Service et Protection Juridiques et ses partenaires s'engagent à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité et de confidentialité adapté au risque présenté par le traitement de vos données et à notifier à la CNIL et vous informer en cas de violation de vos données dans les limites et conditions des articles 33 et 34 du RGPD.

Dans le cadre de la gestion du contrat et des sinistres, Solucia Service et Protection Juridiques peut être amenée à traiter des données qualifiées de sensibles, relatives notamment à la santé des personnes. Ces traitements se font dans le respect du secret médical ou du secret professionnel par la mise en œuvre de mesures de sécurité techniques

et organisationnelles adaptées à la sensibilité de ces données. Un consentement spécifique et explicite vous sera demandé pour la collecte et le traitement de ces données personnelles pour ces finalités précises.

Si vous avez donné votre consentement, nous pouvons transmettre vos données à nos partenaires pour recevoir leurs propositions commerciales. Elles sont conservées pendant toute la durée de votre contrat pour son suivi, l'exécution des prestations délivrées et le traitement des réclamations et après résiliation de votre contrat, elles seront conservées pendant une durée ne pouvant excéder les délais légaux de prescription de vos actions. La liste de nos partenaires peut vous être transmise sur demande auprès de notre Délégué à la Protection des Données.

A ces fins, vos données sont traitées par nos soins et par nos prestataires sur le territoire de l'Union Européenne. Elles peuvent toutefois être susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union Européenne. Ces transferts sont encadrés par des règles de protection et de sécurité des données qui peuvent vous être transmises sur demande par notre Délégué à la Protection des Données.

Afin de mesurer et améliorer notre qualité de service, vos échanges de courriers, télécopies, courriels et conversations téléphoniques avec notre société sont susceptibles d'être analysés et enregistrés et de faire l'objet de traitements informatiques pour lesquels vos données ne peuvent être communiquées qu'à Solucia Service et Protection Juridiques et seront conservées 6 mois à cet effet.

Conformément à la loi informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles (LPD) et au règlement (UE) 2016/679 (Règlement Général sur la Protection des Données) du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (des données inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont le traitement serait illicite), de limitation des traitements (dans les cas prévus par la loi), d'opposition pour motif légitime, de suppression de vos données à caractère personnel. Vous possédez un droit à la portabilité de vos données (dans les cas prévus par la loi) ainsi que du droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et à la communication de ces données après votre décès. Vous pouvez enfin vous opposer, à tout moment et sans frais à la prospection commerciale.

Pour exercer ces droits, Vous pouvez nous adresser un courrier ou un courriel à :

- Par mail : dpo.solucia@soluciaspj.fr
- Par courrier :

  SOLUCIA SERVICE & PROTECTION JURIDIQUES – Délégué à la Protection des Données

  111 avenue de France

  CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13

Vous disposez également du droit de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique gérée par la société Worldline. Pour plus d'informations, consultez le site www.bloctel.gouv.fr.

Par ailleurs, pour répondre à ses obligations légales, notre société met en place un traitement de surveillance ayant pour finalité la lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application des sanctions financières. Conformément aux dispositions de l'article L561-45 du Code Monétaire et financier, les données traitées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont conservées pour une durée de 5 ans.
Toutefois, si la demande concerne le traitement mis en œuvre aux fins d'identifier les personnes faisant l'objet d'une mesure de gel des avoirs ou d'une sanction financière, conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez exercer votre droit d'accès en adressant un courrier accompagné d'une copie recto-verso de votre pièce d'identité à notre adresse mentionnée ci-dessus.

Si vous considérez que le traitement de vos données à caractère personnel constitue une violation de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, Vous bénéficiez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL sur son site : www.cnil.fr ou par courrier à l'adresse :

Commission Nationale Informatique et Libertés - TSA 80715 - 3 Place de Fontenoy- 75334 PARIS CEDEX 07.

4. Lutte anti-blanchiment et lutte contre le financement du terrorisme

En application des dispositions de l'article L.561-9 du code monétaire et financier (CMF), Les produits et services de Solucia Service et Protection Juridiques présentent un faible risque au regard de la règlementation relative à la lutte anti-blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, par conséquent elle est soumise à des mesures de vigilance allégées tant qu'il n'y a pas de soupçon de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme.

Solucia Service et Protection Juridiques a mis en place une procédure de vigilance, visant à recueillir les informations nécessaires à la connaissance de ses clients (article L.561-5 CMF), la nature des relations contractuelles (L.561-5-1 CMF) et le cas échéant, des bénéficiaires effectifs des prestations. Elle respecte l'ensemble des obligations légales et règlementaires relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Conformément aux dispositions de l'article L561-45 du Code Monétaire et financier, les données traitées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont conservées pour une durée de 5 ans.

A ce titre, elle est tenue de déclarer auprès de l'autorité compétente les sommes inscrites dans ses livres ou les opérations portant sur des sommes dont elle sait, soupçonne ou a de

bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'une infraction passible d'une peine privative de liberté supérieure à un (1) an ou sont liées au financement du terrorisme.

5. Lutte contre la fraude

Solucia Service et Protection Juridiques a mis en place un dispositif de détection et de lutte contre la fraude à l'assurance.

La fraude est définie par l'ALFA, Agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance, comme un « acte ou omission volontaire permettant de tirer un profit illégitime d'un contrat d'assurance ».

Ainsi, toute tentative de fraude ou fraude avérée de la part d'un assuré sera sanctionnée par la caducité de la garantie et donnera lieu à des poursuites judiciaires notamment dans le cadre du recouvrement des éventuelles prestations indûment versées.

6. Autorité de contrôle

Solucia Service et Protection Juridiques est agréée pour gérer des sinistres relevant de la branche 16 « pertes pécuniaires » et 17 « protection juridique », conformément aux termes de l'article R. 321-1 du Code des Assurances. Ses activités sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – sise 4, Place de Budapest- CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.