Allianz



DISPOSITIONS GÉNÉRALES
L'ASSURANCE AUTO ALLIANZ

Chez Allianz chaque conducteur est unique.

À retenir

Pour **faciliter** votre lecture, les pictos suivants vous **aideront** à repérer les **informations importantes.**



À retenir



Bon à savoir

Merci de votre confiance

Pendant toute la durée de vie de votre contrat, les équipes d'Allianz se mobiliseront pour répondre à vos attentes.

Votre contrat se compose de 2 documents :

- **Ces Dispositions générales :** elles décrivent le contenu des garanties, Packs et options que nous vous proposons. Elles précisent le fonctionnement de l'indemnisation en cas de sinistre ainsi que la vie de votre contrat.
- **Vos Dispositions particulières :** elles reprennent vos déclarations personnelles. Elles indiquent la date d'effet de vos garanties et précisent les Packs, options et franchises que vous avez choisis ainsi que votre cotisation. Elles intègrent également des clauses spécifiques pour adapter le contrat à votre situation.

En cas de contradiction, vos Dispositions particulières priment toujours sur les Dispositions générales.

1 Vous adaptez votre contrat

Nous vous proposons :

- trois formules pour couvrir vos besoins fondamentaux,
- quatre Packs pour vous apporter un supplément de confort,
- quatre options pour vous permettre d'ajuster votre contrat.

Pour plus de détails, vous pouvez vous reporter au tableau des garanties, page 3.

2 Des services pratiques

Retrouvez le détail de vos garanties, Packs et options dans votre espace client sur allianz.fr.

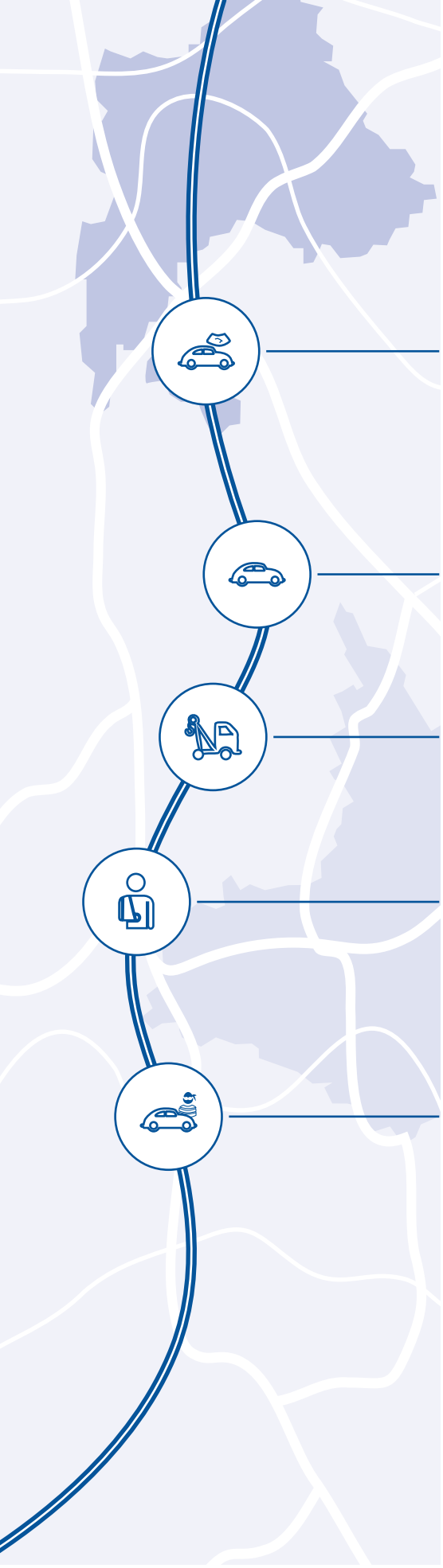
Accédez facilement à vos contrats et à des informations pratiques depuis votre application Mon Allianz mobile (téléchargeable sur Apple store ou Play store).

Nous mettons certains documents à votre disposition grâce au service e-courrier. Dès qu'un nouveau document est disponible, vous êtes averti(e) par e-mails ou SMS.

Vous souhaitez plus d'informations ? Il vous suffit de vous reporter au chapitre « La vie du contrat », paragraphe V.5.

Sommaire

Allianz, votre partenaire sur la route ---- **2**
L'assurance auto Allianz ---- **3**
Votre assurance concrètement ---- **4**
Les principales définitions ---- **6**
Les garanties classiques ---- **7**
I. Garantie Responsabilité civile 7
II. Garantie Défense de vos intérêts suite à accident 9
III. Garantie du conducteur 10
IV. Garanties Assistance 11
V. Garantie Bris des glaces 26
VI. Garantie Catastrophes naturelles 26
VII. Garantie Catastrophes technologiques 26
VIII. Garantie Attentats 26
IX. Garantie Incendie-Forces de la nature 26
X. Garantie Vol 27
XI. Garantie Dommages tous accidents 28
XII. Garantie Prévention permis 29
Les Packs Essentiels Allianz ---- **33**
I. Packs Mobilité Allianz 33
II. Pack Valeur plus Allianz 34
III. Pack Réparation Allianz 35
Les options ---- **41**
I. Contenu 41
II. Équipements 41
III. Protection juridique automobile 41
Exclusions générales ---- **47**
Où s'exercent vos garanties (étendue territoriale) ? ---- **49**
L'indemnisation ---- **50**
I. Que devez-vous faire en cas de sinistre ? 50
II. Comment est déterminée l'indemnité ? 51
III. Dans quel délai êtes-vous indemnisé ? 54
IV. Franchise applicable en cas de prêt à un conducteur novice 55
V. Notre droit de recours contre un responsable 55
La vie du contrat ---- **56**
I. Le risque assuré 56
II. Votre cotisation 57
III. Début et fin du contrat 59
IV. Clauses d'usage du véhicule (définitions) 61
V. Dispositions diverses 62
Tableau récapitulatif des garanties ---- **70**
Annexe 1 : Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties Responsabilité civile dans le temps ---- **72**
Annexe 2 : Souscription du contrat par téléphone puis validation par internet - convention de preuve ---- **75**
Déclaration de confidentialité de Fragonard Assurances ---- **76**
Déclaration de confidentialité d'AWP France SAS ---- **80**
Lexique ---- **83**



Allianz, votre partenaire sur la route

N'oubliez pas de déclarer votre sinistre avant toute réparation ou remplacement !

Un impact, une fissure sur mon pare-brise

C'est simple : faites toutes vos démarches sur allianz.fr !

Vous déclarez votre bris des glaces depuis votre espace client, prenez rendez-vous directement avec un de nos prestataires ou demandez un rappel par le service Diagnostic glace.

Vous pouvez contacter votre intermédiaire au numéro qu'il vous a communiqué ou faire votre déclaration au **0 978 978 090.**

Mon véhicule est accidenté et roule encore

Il vous suffit d'appeler le **0978 978 000.** Nous vous proposons alors de venir récupérer votre véhicule et mettre à votre disposition un véhicule de prêt, où et quand vous voulez.

Ainsi, vous poursuivez vos déplacements comme prévu.

Mon véhicule ne roule plus

Appelez simplement le **0 800 103 105** et nous organisons votre dépannage. Un SMS vous informe du délai d'arrivée de la dépanneuse.

Grâce à l'application Mon Allianz mobile, vous visualisez sur votre smartphone sa position en temps réel.

Je suis blessé

Votre 1er réflexe : appeler les secours au 112 ou envoyer un SMS au 114 (pour les malentendants). Pour plus de simplicité vous pouvez le faire directement depuis Mon Allianz mobile. Retrouvez également des conseils sur votre sécurité et celle de vos passagers.

En appelant le **0800 103 105,** vous bénéficiez des services d'accompagnement (rapatriement, prise en charge du retour de vos enfants…).

On m'a volé ma voiture !

Vous pouvez joindre l'assistance au **0800 103 105.** Nous organisons pour vous la poursuite de votre voyage ou le retour à votre domicile.

Pensez à déposer plainte (auprès des services de police ou de gendarmerie) dans les 24 heures et nous déclarer votre sinistre au **0 978 978 000** dans les 48 heures. Ainsi votre responsabilité ne pourra être engagée si le voleur provoque un accident, par exemple.

Encore plus rapide : déposez une pré-plainte en ligne à l'adresse www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr.

Si vous avez souscrit un de nos Packs Mobilité, nous mettons à votre disposition un véhicule de prêt, de même catégorie que le vôtre (limité à la catégorie D) et jusqu'à 30 jours.

Pour bénéficier de ces services, il vous faut choisir les garanties et options correspondantes. Pour cela, reportez-vous au tableau en page 3.

L'assurance auto Allianz

Les assurances Classiques[1]	C 1 (Tiers)	C 2 (Intermédiaire)	C 3 (Tous risques)
Responsabilité civile	●	●	●
Défense de vos intérêts suite à accident	●	●	●
Garantie du conducteur	●	●	●
Assistance	●	●	●
Bris des glaces		●	●
Catastrophes naturelles		●	●
Catastrophes technologiques		●	●
Attentats		●	●
Incendie-Forces de la nature		●	●
Vol		●	●
Dommages tous accidents			●
Prévention permis	Selon indication aux Dispositions particulières		

Les Packs Essentiels Allianz[1]	C 1 (Tiers)	C 2 (Intermédiaire)	C 3 (Tous risques)
Packs Mobilité Allianz			
Pack Mobilité classique Allianz	En option	En option	En option
	Dépannage 0 km Véhicule de remplacement (jusqu'à 8 jours, 15 jours, 30 jours selon l'événement garanti)		
Pack Mobilité plus Allianz			En option
	Dépannage 0 km Véhicule de remplacement (jusqu'à 30 jours quel que soit l'événement garanti)		
Pack Valeur plus Allianz			En option
	Valeur d'achat **24 mois (ou 36 mois[1])** puis valeur à dire d'expert majorée de 20 à 40 % suivant l'âge du véhicule avec une valeur minimum d'indemnisation de 3 000 €		
Pack Réparation Allianz			En option
	Conseil et accompagnement Réparations		

Les options[1]	C 1 (Tiers)	C 2 (Intermédiaire)	C 3 (Tous risques)
Dépannage 0 km	En option	En option	En option
Contenu			En option
Équipements			En option
Protection juridique automobile	En option	En option	En option

Légende

● : Garanties et services inclus

(1) Selon indications aux Dispositions particulières

Votre assurance concrètement

	Votre véhicule est immobilisé Nous prenons en charge le dépannage ou le remorquage de votre véhicule	**...moins de 48 heures ?** Nous vous proposons un hébergement à l'hôtel	**...plus de 48 heures ?** Nous organisons la poursuite de votre voyage ou votre retour chez vous (billet de train ou d'avion en classe éco, location d'un véhicule pendant 2 jours...)
Une panne	● à plus de 25 km de chez vous	● à plus de 25 km de chez vous	● à plus de 25 km de chez vous
	Pour un dépannage en bas de chez vous, choisissez l'un de nos Packs Mobilité ou l'option Dépannage 0 km.		
Un accident	●	●	●
Un incendie	●	●	●
Une tentative de vol	●	●	●
Une intempérie	●		

Pour le vol

À moins de 25 km de votre lieu de garage, nous mettons à votre disposition un taxi pour effectuer un déplacement urgent.

À plus de 25 km de votre lieu de garage, nous vous proposons un billet de train, un billet d'avion en classe éco ou un véhicule de location pendant 2 jours, pour vous permettre de regagner votre domicile ou de poursuivre votre voyage. Avec nos Packs Mobilité, vous disposez d'un véhicule de remplacement jusqu'à 30 jours (selon l'événement garanti).

Pour connaître toutes les conditions d'assistance, reportez-vous au chapitre « Les garanties classiques », paragraphe IV.

Bon à savoir

Vous êtes en panne d'essence ?

Nous mettons tous les moyens en oeuvre pour vous permettre d'aller chercher du carburant. Nous pouvons aussi mettre à votre disposition un taxi.

Vous perdez vos clés de voiture ?

Nous acheminons pour vous le double de vos clés.

La panne c'est aussi : **la crevaison, l'erreur de carburant** ou **les clés enfermées** dans votre véhicule.

La Responsabilité civile, qu'est-ce que c'est ?

C'est la garantie minimale obligatoire lorsque vous possédez un véhicule. Si vous n'avez souscrit que cette garantie, vous êtes alors assuré au tiers. Elle permet la prise en charge financière des dommages corporels, matériels ou immatériels (perte de chiffre d'affaires, dépense de déplacement, par exemple) que vous pourriez causer à autrui, à l'occasion d'un accident dont vous êtes responsable et impliquant votre véhicule.

Par exemple : vous avez accroché le portail de votre voisin. Grâce à votre garantie Responsabilité civile nous prendrons en charge les frais pour remplacer le portail. Vous n'aurez rien à payer, sauf la franchise si votre contrat le prévoit.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous reporter au chapitre « Les garanties classiques », paragraphe I.

Tous risques, c'est quoi exactement ?

La formule tous risques (C 3) vous propose une protection étendue.

Elle comprend la garantie Dommages tous accidents. Avec cette garantie, nous couvrons tous les dommages que peut subir votre véhicule en cas d'accident responsable ou non. Cela s'applique, par exemple, si vous percutez un arbre ou même si votre véhicule est vandalisé. Pour plus de précisions, reportez-vous au chapitre « Les garanties classiques », paragraphe XI.

En tous risques, vous êtes indemnisé, que ces dommages résultent d'un accident, d'un vol, d'une chute de grêle...

Pour renforcer votre couverture, vous pouvez ajouter nos Packs et options. Par exemple, avec les Packs Mobilité vous bénéficierez d'un véhicule de remplacement, avec l'option Contenu nous garantissons vos objets transportés comme votre valise ou votre ordinateur.

La franchise, comment ça marche ?

La franchise, c'est le montant qui reste à votre charge lors de notre indemnisation. En cas d'accident, la formule que vous avez choisie et votre responsabilité déterminent ce que nous vous remboursons et donc ce qui peut rester à votre charge.

Le fonctionnement présenté ci-dessous ne s'applique pas pour les franchises des garanties Bris des glaces, Incendie-Forces de la nature, Vol et Catastrophes naturelles, pour lesquelles le niveau de responsabilité n'intervient pas.

Votre formule / Votre responsabilité	Notre prise en charge	
	Au tiers et intermédiaire (C 1, C 2)	**En tous risques (C 3)**
0 % Vous n'êtes pas responsable et le tiers est identifié	 100 % des réparations	
50 % Vous êtes partiellement responsable	 50 % des réparations	 100 % des réparations moins 50 % de la franchise
100 % Vous êtes totalement responsable ou aucun tiers n'est identifié	 Pas de prise en charge	 100 % des réparations moins 100 % de la franchise

À quoi sert la garantie du conducteur ?

Nous indemnisons le conducteur (ou ses ayant droits) pour la prise en charge des frais liés à ses blessures ou son décès.

Par exemple, suite à un accident de la circulation, même responsable, vous êtes blessé et vous avez un arrêt de travail. Nous indemnisons, dans les limites de la garantie que vous aurez choisie, vos pertes de salaires, les frais médicaux non pris en charge par la Sécurité sociale ou votre complémentaire santé.

Le + Allianz

Cette garantie s'applique également si vous louez ou empruntez un véhicule. Elle s'applique pour vous, les autres conducteurs désignés mais également tout conducteur autorisé. Pour connaître toutes les conditions, reportez-vous au chapitre « Les garanties classiques », paragraphe III.

Un litige lors de l'achat, la vente ou la réparation de votre véhicule ?

Avec l'option Protection juridique automobile, nous mettons à votre disposition un service d'informations juridiques. Et, en cas de litiges garantis, nous vous apportons les services de juristes spécialisés, et éventuellement d'avocats.

Le + Allianz

Nous couvrons également les litiges :

- vous opposant à une société de location de véhicule ;
- liés aux cybers risques automobiles : comme un conflit avec le constructeur, le concepteur de logiciel ou un hackeur en cas de piratage de données, de prise de contrôle, défaillance, panne d'un système de guidage électronique…

Pour connaître toutes les conditions, reportez-vous au chapitre « Les options », paragraphe III.

Les principales définitions

Nous

« Nous » dans le texte qui suit désigne Allianz IARD ou Protexia France pour la garantie Protection juridique automobile ou Fragonard Assurances pour les prestations d'Assistance, sauf dispositions spécifiques dans les Dispositions particulières.

Vous

« Vous » désigne le souscripteur, sauf spécificités prévues dans le cadre des garanties.

Assuré

Le souscripteur, le propriétaire du véhicule assuré ou toute autre personne ayant, avec leur autorisation, la conduite ou la garde de ce véhicule.

La définition de l'assuré, lorsqu'elle est différente de celle-ci, figure en début de garantie.

Conducteur habituel

La personne désignée aux Dispositions particulières qui conduit le véhicule assuré de la manière la plus fréquente et la plus régulière.

Conducteur autorisé

Toute personne conduisant le véhicule assuré avec votre autorisation.

Ce conducteur autorisé peut, avec votre accord, transférer la garde ou la conduite à une autre personne.

Ne sont pas considérés comme conducteurs autorisés, lorsqu'ils ont la conduite ou la garde du véhicule dans l'exercice de leurs fonctions, les professionnels de la réparation, de la vente et du contrôle de l'automobile ainsi que les personnes travaillant dans l'exploitation de ceux-ci.

Retrouvez toutes les autres définitions dans le lexique en fin de document

Le présent contrat est régi par le Code des assurances y compris les dispositions impératives applicables aux départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle.

Notre entreprise d'assurances est soumises à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Les garanties classiques

Les garanties dont vous bénéficiez sont celles mentionnées aux Dispositions particulières.

I. Garantie Responsabilité civile

1. Qui est assuré ?

On entend par « vous » :

- **le souscripteur du contrat,**
- **le propriétaire du véhicule assuré,**
- **toute personne autorisée ou non, ayant la garde ou la conduite du véhicule assuré.** Toutefois, nous conservons la possibilité d'exercer un recours contre le conducteur non autorisé pour l'ensemble des indemnités que nous avons dû verser en application des dispositions de l'article R211-13 du Code des assurances,
- **les passagers du véhicule assuré,**
- **si le contrat est souscrit par une société pour son propre compte, ses administrateurs, directeurs et gérants,**
- **l'apprenti conducteur dans le cadre réglementaire de l'apprentissage anticipé de la conduite, ou de conduite supervisée ou de conduite encadrée.**

2. Ce que nous garantissons

Lorsque votre responsabilité civile est engagée, nous garantissons les conséquences pécuniaires de la Responsabilité civile que vous pouvez encourir en raison :

- des dommages corporels, matériels et immatériels causés à autrui par :
  - un accident, un incendie ou une explosion,
  - une atteinte à l'environnement accidentelle, y compris les frais d'urgence,
- d'un préjudice écologique accidentel, y compris les frais de prévention du préjudice écologique,

impliquant le véhicule assuré (y compris lorsqu'il est utilisé comme outil), ses accessoires, les objets et substances qu'il transporte, même en cas de chute, les matières qu'il projette ou dépose sur la route (dans les limites indiquées au tableau récapitulatif des garanties).

La garantie est déclenchée par un fait dommageable (article L124-5, 3e alinéa du Code des assurances). Elle vous couvre contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.
Toutefois :

La garantie Responsabilité civile en cas de préjudice écologique n'est pas applicable aux préjudices ayant donné lieu à une action en justice introduite avant la publication de la loi n° 2016-1087 au journal officiel de la République française le 09 août 2016.

3. Ce que nous garantissons également

L'aide bénévole

Nous garantissons votre responsabilité civile lorsque, à l'occasion de la circulation du véhicule assuré (panne ou accident), vous causez des dommages en portant assistance à autrui ou en bénéficiant vous-même d'une aide, y compris en cas de remorquage occasionnel.

Nous prenons également en charge les frais de remise en état des garnitures intérieures du véhicule assuré, de vos vêtements et ceux des autres passagers, lorsqu'ils sont détériorés au cours du transport bénévole des blessés.

La conduite à l'insu par un de vos enfants mineurs

Nous garantissons la responsabilité civile de votre enfant mineur, lorsque celui-ci conduit votre véhicule à votre insu. Dans ce cas, les dommages seront réglés au tiers mais nous vous réclamerons une **franchise de 750 € par sinistre.**

Le prêt du véhicule assuré

Nous garantissons la responsabilité civile que vous pouvez encourir, en tant que propriétaire, en raison de dommages corporels et/ou matériels subis par le conducteur autorisé à qui vous avez prêté votre véhicule, lorsque ces dommages sont liés à un vice caché ou à un défaut d'entretien du véhicule.

Votre faute inexcusable en qualité d'employeur

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile :

– en raison des dommages subis par vos préposés consécutifs à un accident du travail causé par la faute intentionnelle d'un autre de vos préposés (article L452-5 du Code de la Sécurité sociale),

– en cas de recours consécutif au prononcé de votre faute inexcusable :

- pour les cotisations complémentaires prévues à l'article L452-2 du Code de la Sécurité sociale,
- pour les indemnités versées au titre des recours dirigés contre vous par l'une et/ou l'autre des personnes suivantes :
  - la Sécurité sociale ou tout autre organisme de protection sociale obligatoire,
  - votre préposé victime,
  - ses ayants droit,
  - le cas échéant, son employeur ayant placé temporairement le préposé victime sous vos ordres, du fait des dommages corporels causés à vos préposés par un accident du travail ou une maladie professionnelle (ou reconnue d'origine professionnelle) résultant d'une faute inexcusable commise soit par vous-même, soit par une personne que vous vous êtes substituée dans la direction de l'entreprise.

Les recours exercés à titre de sanction par la Sécurité sociale pour infractions aux dispositions des articles L471-1, L244-8 et L374-1 du Code de la Sécurité sociale ainsi que les sommes réclamées au titre des articles L242-7 et L412-3, et L241-5-1 du même code demeurent exclus de la garantie.

Les recours exercés par des personnes n'ayant pas la qualité d'ayant droit du préposé victime au strict regard de la législation sur les accidents du travail et les maladies professionnelles sont également exclus de la garantie.

Important

En cas de vol du véhicule assuré, la garantie Responsabilité civile cesse ses effets automatiquement au plus tard 30 jours après la déclaration de vol aux autorités compétentes sauf si elle a été transférée sur un véhicule de remplacement.

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

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

4. Ce qui n'est pas garanti, en plus des exclusions générales figurant pages 47 et 48 :

– **Les dommages subis par :**

- **le conducteur du véhicule assuré** (ces dommages font l'objet de la garantie Conducteur),
- **les auteurs, coauteurs ou complices de vol du véhicule assuré,**
- **vos salariés ou préposés victimes, pendant leur service, d'un accident dans lequel est impliqué le véhicule assuré conduit par vous-même ou un de vos préposés ou une personne appartenant à votre entreprise et survenu sur une voie non ouverte à la circulation publique, sauf faute inexcusable,**
- **les marchandises et objets transportés par le véhicule assuré,**
- **les immeubles, choses ou animaux appartenant, loués ou confiés à n'importe quel titre au conducteur du véhicule assuré.**

  Toutefois, nous garantissons la responsabilité que vous pouvez encourir en tant que gardien du véhicule assuré du fait des dommages résultant d'incendie ou d'explosion causés à l'immeuble dans lequel le véhicule est garé pour la partie dont vous n'êtes pas propriétaire.
- **le véhicule assuré et, en cas de remorquage d'un autre véhicule, les dommages subis par cet autre véhicule,**
- **les passagers, lorsqu'ils ne sont pas transportés dans des conditions suffisantes de sécurité telles que définies à l'article A211-3 du Code des assurances et notamment lorsqu'ils ne sont pas transportés :**
  - **à l'intérieur d'un véhicule de tourisme ou de transport en commun,**
  - **à l'intérieur de la cabine ou d'une carrosserie fermée ou d'un plateau muni de ridelles d'un véhicule utilitaire. Ce type de véhicule ne doit pas transporter plus de 8 passagers, conducteur non compris, dont 5 maximum hors de la cabine.**
    Les enfants de moins de 10 ans ne comptent que pour moitié.

– **La responsabilité civile que peuvent encourir, lorsqu'ils sont dans l'exercice de leurs fonctions, les professionnels de la réparation, de la vente et du contrôle de l'automobile, ainsi que les personnes travaillant dans l'exploitation de ceux-ci.** Ces professions sont soumises à une obligation d'assurance spécifique.

- **Les dommages et préjudices résultant d'une atteinte à l'environnement non accidentelle.**
- **Les redevances et taxes mises à votre charge en application des lois et règlements sur la protection de l'environnement, en vigueur au moment du sinistre, même si ces redevances sont destinées à remédier à une situation consécutive à des dommages donnant lieu à garantie.**

II. Garantie Défense de vos intérêts suite à accident

1. Garantie Défense civile et avance sur indemnité

- En cas d'accident de la circulation lorsque la garantie Responsabilité civile prévue au chapitre présent, paragraphe I vous est acquise, nous assumons votre défense civile devant toutes juridictions en cas d'action judiciaire mettant en jeu simultanément vos intérêts et les nôtres. Les modalités d'application de cette garantie figurent au chapitre « L'indemnisation », paragraphe II.1.a des présentes Dispositions générales.

  Nous pouvons également, à l'occasion de cette action judiciaire, nous charger de présenter votre réclamation personnelle, dans la mesure où la responsabilité civile d'un tiers serait partiellement engagée.
- Dans le cadre où le sinistre relève de la convention IRSA régissant les relations des assureurs entre eux, nous vous faisons l'avance de l'indemnité pour les dommages matériels causés à votre véhicule, par un tiers identifié et assuré au titre de sa responsabilité civile automobile obligatoire, en cas de responsabilité totale ou partielle de sa part.

  Cette avance tient compte de votre part de responsabilité.

2. Garantie Défense pénale et recours suite à accident

Afin de vous fournir le meilleur service possible, nous avons confié la gestion des sinistres « Défense pénale et recours suite à accident » à un service autonome et distinct :
Allianz IARD
Service Défense Pénale et Recours
TSA 71016

92076 Paris La Défense Cedex

ou tout autre organisme qui lui serait substitué et qui vous aura été signalé par tout moyen.

Votre interlocuteur Allianz habituel est également à votre entière disposition pour vous apporter toute assistance dans le cadre de cette garantie.

a. Qui bénéficie de la garantie ?

On entend par « vous » :

- **le souscripteur, le propriétaire du véhicule assuré, le conducteur autorisé,**
- **toute personne transportée dans le véhicule assuré,**
- **si le contrat est souscrit par une société pour son propre compte, ses administrateurs, directeurs gérants et préposés,**
- **ainsi que les ayants droit de ces personnes.**

b. Quel est notre rôle ?

En cas d'accident de la circulation impliquant le véhicule assuré, nous vous apportons aide et assistance pour :

Assurer votre défense

lorsque vous faites l'objet de poursuites pénales devant les tribunaux répressifs alors que le véhicule assuré est utilisé dans les conditions prévues par ce contrat.

Exercer votre recours

lorsque vous êtes victime de dommages imputables à un tiers.

Nous nous engageons :

- à vous informer sur l'étendue de vos droits, et vous donner tous avis et conseils afin de les faire valoir,
- à mettre en œuvre tous les moyens amiables ou judiciaires de nature à obtenir l'indemnisation de votre préjudice.

c. Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales figurant pages 47 et 48 :

- **Les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.**
- **Les accidents survenus :**
  - **lorsque vous êtes en état d'ivresse ou sous l'emprise d'une drogue ou d'un stupéfiant non prescrit par une autorité médicale compétente, susceptible d'être sanctionné pénalement,**
  - **ou lorsque vous avez refusé de vous soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de ces états,**

  sauf s'il est établi que l'accident est sans relation avec l'un de ces états.

Les modalités d'application de cette garantie ainsi que les frais pris en charge figurent au chapitre « Les options », paragraphe III.5 des présentes Dispositions générales.

III. Garantie du conducteur

1. Qui bénéficie de la garantie ?

On entend par « vous » :

- **tout conducteur autorisé du véhicule assuré,**
- **le souscripteur du contrat, son conjoint/partenaire lié par un PACS ou concubin ou toute personne désignée comme conducteur aux Dispositions particulières, lorsqu'ils conduisent pour des déplacements privés un véhicule terrestre à moteur loué ou emprunté n'appartenant à aucune de ces personnes.**

2. Ce que nous garantissons

En cas d'accident de la circulation, que vous soyez responsable ou non, d'incendie, d'explosion ou de phénomène naturel, dans lequel le véhicule assuré ou un véhicule à 4 roues de moins de 3,5 t que vous avez loué ou emprunté est impliqué, nous vous indemnisons, ou indemnisons vos ayants droit en cas de décès, de tous les préjudices résultant des dommages corporels que vous avez subis.

3. Calcul de l'indemnité

La somme assurée (indiquée aux Dispositions particulières) est une limite de garantie. Il ne s'agit donc pas d'un capital dont le montant est automatiquement dû, même en cas de décès.

L'indemnité est calculée selon les règles du droit commun français, c'est-à-dire selon les règles habituellement retenues par les cours et tribunaux français en matière d'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation, quel que soit le lieu du sinistre, dans la limite de la somme figurant aux Dispositions particulières.

Elle s'entend après déduction des prestations de caractère indemnitaire versées ou dues par les organismes sociaux, l'employeur, le Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires, ou tous autres tiers payeurs visés à l'article 29 de la Loi du 5 juillet 1985.

En cas de décès, la garantie s'applique, dans la limite de la somme assurée, à la réparation du préjudice subi par vos ayants droit, calculé selon les règles du droit commun français.

4. Versement d'une avance en présence d'un tiers responsable

Lorsque le conducteur n'est pas responsable ou ne l'est que partiellement, l'indemnité telle qu'elle est définie précédemment est versée à titre d'avance récupérable en tout ou partie auprès d'un tiers responsable.

L'offre provisionnelle est obligatoirement faite dans le délai de 8 mois à compter de l'accident lorsque nous n'avons pas eu connaissance de la consolidation de la victime dans les 3 mois suivant l'accident.

Si le montant de la réparation reçue au titre du recours est inférieur à l'avance, nous nous engageons à ne pas réclamer la différence.

5. Versement immédiat en cas de décès

Si le conducteur décède à la suite d'un accident de la circulation, d'un incendie, d'une explosion ou d'un phénomène naturel impliquant le véhicule assuré, nous versons immédiatement 3 000 € aux ayants droit après présentation du certificat de décès. Ce versement est à valoir sur l'indemnité mais il ne constitue pas une renonciation de notre part à l'application éventuelle d'une non-garantie ou d'une exclusion de garantie.

6. Choix de l'option avec franchise

Lorsque vous choisissez une option qui fait apparaître une franchise :

– celle-ci s'applique sur le seul poste de préjudice « Atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique », les autres postes de préjudice sont donc indemnisés sans franchise ;

– cette franchise est relative, c'est-à-dire que

dans le cas d'une « Atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique » inférieure ou égale au taux indiqué, nous ne versons aucune indemnité au titre de ce poste de préjudice.

En revanche, pour toute « Atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique » supérieure à ce taux, nous vous indemnisons intégralement dans la limite de la somme assurée.

7. Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales figurant pages 47 et 48 :

– **Votre dommage corporel (ou décès) si, au moment de l'accident, vous n'êtes pas le conducteur autorisé du véhicule assuré,** exception faite pour votre enfant mineur en cas de conduite à l'insu.

– **Votre dommage corporel (ou décès) lorsque, au moment de l'accident :**

- **vous êtes en état d'ivresse ou sous l'emprise d'une drogue ou d'un stupéfiant non prescrit par une autorité médicale compétente, susceptible d'être sanctionné pénalement,**
- **ou vous avez refusé de vous soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de ces états,**

sauf s'il est établi que l'accident est sans relation avec l'un de ces états.

IV. Garanties Assistance

Les prestations des garanties Assistance sont couvertes par :
Fragonard Assurances
Société anonyme au capital de 37 207 660 euros
479 065 351 RCS Paris
Entreprise régie par le Code des assurances

Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris.

Ces prestations sont mises en œuvre par :
AWP France SAS
Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros

Société de courtage d'assurances
Inscription ORIAS 07 026 669 - www.orias.fr
Siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
490 381 753 RCS Bobigny

Ci-après désignée sous le nom commercial « Allianz Assistance »

Fragonard Assurances et AWP France SAS sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Définitions

Le terme « **nous** » dans le texte qui suit désigne l'assureur Fragonard Assurances dont les prestations sont mises en œuvre par AWP France SAS.

Le terme « **vous** » dans le texte désigne le bénéficiaire des prestations définies ci-après.

Le terme « **étranger** » dans le texte désigne tout pays,

à l'exclusion de la France métropolitaine, d'Andorre, de Monaco et des pays non couverts.

Pays non couverts

Corée du Nord.

La liste, mise à jour, de l'ensemble des pays non couverts est disponible à l'adresse suivante :

http://paysexclus.votreassistance.fr

Durée des prestations d'assistance

Les prestations sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat d'assurance souscrit et de l'accord liant Allianz et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

Important

Pour bénéficier des prestations énoncées ci-après, il est impératif d'appeler au préalable Allianz Assistance.

Tous les frais engagés sans accord préalable ne pourront être pris en charge, à l'exception :

- des frais de secours en montagne suite à accident de ski **(dans la limite de 750 € TTC),**
- des frais de dépannage-remorquage sur voie rapide, express ou sur autoroute **(dans la limite de 300 € TTC),**
- des frais médicaux à l'étranger (dans les conditions et limites figurant pages 13).

1. Assistance aux personnes

a. Quels sont les bénéficiaires ?

(à condition qu'ils résident en France métropolitaine, Andorre ou Monaco)

- **Lorsqu'ils voyagent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport :**
  - le souscripteur du contrat ou, si celui-ci est une personne morale, son représentant désigné aux Dispositions particulières,
  - son conjoint/partenaire lié par un PACS ou concubin,
  - leurs ascendants vivant sous le même toit,
  - leurs descendants fiscalement à charge ou, dans le cas contraire, pendant l'exercice de leur droit de garde ou de visite.
- **Lorsqu'ils utilisent le véhicule assuré désigné aux Dispositions particulières et pour les seuls événements résultant de leur présence à bord du véhicule :**
  - les conducteurs déclarés,
  - toute personne ayant la garde ou la conduite autorisée du véhicule assuré,

à l'exception des garagistes et des personnes pratiquant habituellement le courtage, la vente, la réparation, le dépannage ou le contrôle du bon fonctionnement du véhicule ainsi que leurs préposés, à qui le véhicule est confié en raison de leurs fonctions,

  - les passagers transportés à titre gratuit dans la limite du nombre de places figurant sur la carte grise.

Sont exclus les auto-stoppeurs.

b. Où s'applique la garantie ?

Elle s'exerce :

- dans le monde entier

à l'exception des pays non couverts.

c. Quand s'applique la garantie ?

Elle s'applique lors de vos déplacements privés et professionnels (n'excédant pas 90 jours consécutifs à l'étranger).

d. Dans quelles circonstances la garantie intervient-elle ?

Dans tous les cas de recours à l'assistance, les décisions relatives à la nature, l'opportunité et l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à notre service médical en accord avec les médecins traitants locaux.

Votre rapatriement est décidé et géré par les médecins d'Allianz Assistance. Seuls, votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen de transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuelle.

Le transport par avion est subordonné à l'obtention des autorisations accordées par la compagnie aérienne. Nous ne saurons être tenus responsables d'un retard ou d'un empêchement dans l'exécution de la prestation « Rapatriement » du fait de toute restriction d'une compagnie aérienne.

Si vous refusez de suivre les décisions prises par notre service médical, vous nous dégagez de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par vos propres moyens ou d'aggravation de votre état de santé, et perdrez tout droit à prestation et indemnisation de notre part.

En aucun cas, nous ne nous substituerons aux organismes locaux de secours d'urgence, ni ne prendrons en charge les frais engagés à cette occasion.

Vous êtes malade ou blessé et votre état de santé nécessite un rapatriement en France métropolitaine, Andorre ou Monaco

Nous l'organisons et le prenons en charge, du lieu où vous vous trouvez immobilisé jusqu'à votre domicile en France métropolitaine, Andorre ou Monaco ou jusqu'à l'établissement hospitalier adapté à votre état de santé, proche de votre domicile.

À la fin de l'hospitalisation, nous organisons votre retour à votre domicile.

Nous prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés vous accompagnant dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour en France métropolitaine, Andorre ou Monaco ne peuvent pas être utilisés du fait de votre rapatriement.

Vous êtes hospitalisé et votre état de santé ne justifie pas ou empêche un rapatriement

Nous organisons et prenons en charge les frais d'hébergement à l'hôtel d'un proche vous accompagnant **dans la limite de 100 € TTC par nuit,** petit déjeuner compris, **et pendant 10 (dix) nuits maximum** et ce, afin de lui permettre de rester à votre chevet.

Cette garantie cesse le jour du rapatriement ou le jour où notre service médical estime que votre retour est envisageable.

Vous êtes hospitalisé plus de 7 (sept) jours suite à un accident ou une maladie

Si vous voyagez seul, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour d'un proche résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco pour lui permettre de se rendre à votre chevet.

Nous organisons et prenons en charge ses frais d'hébergement à l'hôtel **dans la limite de 100 € TTC par nuit,** petit déjeuner compris, jusqu'au rapatriement et **pendant 10 (dix) nuits maximum.**

Vous êtes malade ou blessé, votre état de santé ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement médical, vous ne pouvez rentrer à la date initialement prévue et cela vous occasionne des frais d'hébergement supplémentaires (sur ordonnance médicale)

Nous organisons et prenons en charge :

- vos frais d'hébergement à l'hôtel et ceux d'une personne vous accompagnant, **dans la limite de 100 € TTC**, petit déjeuner compris, par nuit et par personne **pendant 10 (dix) nuits maximum. Cette garantie cesse le jour où notre service médical estime que votre retour est envisageable,**
- votre voyage retour et celui de la personne vous accompagnant dans la mesure où les moyens initialement prévus pour le retour en France métropolitaine, Andorre ou Monaco ne peuvent être utilisés.

Vous êtes hospitalisé et accompagné d'un enfant mineur ou handicapé

Si aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne, nous organisons et prenons en charge le retour de l'enfant mineur ou handicapé jusqu'à votre domicile ou celui d'un proche en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, soit en prenant également en charge le billet aller-retour d'un proche résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, soit en le faisant accompagner par une personne spécialisée mandatée par nous.

Vous payez des frais médicaux d'urgence sur prescription d'une autorité médicale compétente, des frais d'hospitalisation d'urgence hors de France métropolitaine, hors DROM-TOM, Andorre ou Monaco

Nous vous remboursons, après intervention de la Sécurité sociale et de tout organisme de prévoyance, les frais restant à votre charge **dans la limite de 7 600 € TTC,** déduction faite d'une franchise relative de **25 € TTC.**

Les frais dentaires d'urgence hors de France métropolitaine, hors DROM-TOM, Andorre ou Monaco sont remboursés **dans la limite de 150 € TTC.**

En cas d'hospitalisation, nous pouvons faire l'avance des fonds nécessaires dans la limite du plafond de garantie de **7 600 € TTC** et contre engagement de votre part de rembourser cette avance dans un délai de 3 (trois) mois si vous êtes déjà hospitalisé dans un hôpital agréé par nous, ou si ce n'est pas le cas, vous acceptez d'être transféré dans l'établissement désigné par notre équipe médicale.

Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger en outre des frais et intérêts légaux.

Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

En cas de nécessité, nous pouvons vous communiquer les coordonnées des médecins ou hôpitaux à contacter sur la ville ou la région où vous êtes immobilisé.

Votre droit à remboursement cesse le jour où notre service médical estime que votre rapatriement est possible.

Suite à un accident de ski

Nous prenons en charge les frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé) depuis le point où survient l'événement jusqu'à l'hôpital le plus proche.

Nous vous remboursons **dans la limite de 750 € TTC.**

Vous avez besoin de médicaments introuvables sur place

Nous vous communiquons le nom de médicaments équivalents ou s'il n'en existe pas, prenons en charge leur envoi s'ils sont indispensables à un traitement en cours prescrit avant votre départ par une autorité médicale compétente.

Nous ne pouvons être tenus responsables des délais imputables aux organismes de transport sollicités pour l'acheminement des médicaments ni d'une éventuelle indisponibilité des médicaments.

Les frais d'achat des médicaments restent à votre charge.

En cas de décès d'un bénéficiaire

Nous prenons en charge :

- les frais de transport du corps du lieu de mise en bière jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation (ou de crémation) en France métropolitaine, Andorre ou Monaco sans limitation de somme,
- les frais de cercueil du modèle le plus simple ainsi que les frais annexes nécessaires au transport,

à l'exclusion des frais d'inhumation (ou de crémation), d'embaumement et de cérémonie,

- les frais supplémentaires de transport d'un proche l'accompagnant dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son retour en France métropolitaine, Andorre ou Monaco ne peuvent pas être utilisés du fait de ce rapatriement.

Si des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place, nous organisons ou prenons en charge le billet aller-retour pour un proche si celui-ci ne se trouve pas sur place ainsi que ses frais d'hébergement à l'hôtel, **dans la limite de 100 € TTC par nuit,** petit déjeuner compris, **pendant 7 (sept) nuits maximum.**

Vous devez rentrer prématurément à votre domicile en France métropolitaine, Andorre ou Monaco en cas de maladie, d'accident grave (pour lesquels le pronostic vital est engagé sur avis de notre service médical), ou de décès d'un membre de votre famille (conjoint/partenaire lié par un PACS ou concubin, ascendant, descendant, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère).

Nous prenons en charge, dans la mesure où les moyens initialement prévus ne peuvent pas être utilisés :

- soit votre retour, celui des membres de votre famille assurés vous accompagnant,
- soit le voyage aller-retour d'un des bénéficiaires.

Un événement imprévu modifie le déroulement de votre voyage

- Nous transmettons les messages nécessaires à toute personne restée en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.
- Nous modifions vos rendez-vous selon vos instructions.
- Nous mettons tout en œuvre pour vous réserver une chambre d'hôtel, une voiture de location ou un billet d'avion.

Le coût de ces prestations reste cependant à votre charge.

Soutien psychologique

Vous êtes victime ou témoin d'un accident de la route, ou en cas de vol ou tentative de vol du véhicule assuré ou des objets de valeur contenus dans le véhicule assuré avec violence et/ou menaces (car jacking).

Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de 3 entretiens maximum.

Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue vous oriente vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de votre domicile en France métropolitaine, Andorre ou Monaco ou de votre lieu de travail.

Ces consultations sont remboursées dans la limite de 12 séances maximum en cabinet à hauteur de **80 € TTC maximum par consultation.**

La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.

Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine)

Sont exclues les maladies psychologiques antérieurement avérées ou constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.

Vous êtes victime d'un vol ou de la perte de papiers d'identité, cartes de crédit, documents professionnels ou titre de transport

- Nous vous indiquons les démarches à effectuer.
- Nous intervenons pour faire les oppositions nécessaires dans la mesure où vous nous donnez procuration par télécopie en ce sens.

– Nous vous transmettons les documents professionnels remis par votre entreprise.
– Nous vous avançons le prix d'un nouveau titre de transport et effectuons les réservations nécessaires.
– Si vous ne disposez plus d'aucun moyen de paiement, nous vous faisons une avance de fonds **dans la limite de 1 500 € TTC** en garantissant, dans la mesure du possible, directement auprès des fournisseurs, vos notes d'hôtel, de location de voiture, etc.

  Dans ce cas, vous disposez d'un délai de 3 (trois) mois, à compter de la mise à disposition de la somme, pour nous rembourser cette avance.

  Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger en outre des frais et intérêts légaux.

  Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

Vous avez besoin d'un chauffeur

Votre état de santé, selon l'avis de notre médecin, ne vous permet plus de conduire le véhicule assuré pour rejoindre son lieu de garage habituel en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour le ramener par l'itinéraire le plus direct.

Les frais de parking et/ou de gardiennage du véhicule assuré dans l'attente de l'arrivée du chauffeur restent à votre charge.

Cette prestation est accordée si le véhicule assuré est en parfait état de marche, répond aux règles du Code de la route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire.

Vous êtes privé de moyen de déplacement

– **du fait de l'immobilisation pour réparation du véhicule assuré suite à panne, accident, incendie ou tentative de vol**
  - **Si l'immobilisation du véhicule ne dépasse pas 2 (deux) jours :** nous organisons et prenons en charge l'hébergement à l'hôtel des bénéficiaires dans **la limite de 100 € TTC par chambre,** petit déjeuner compris, pendant **2 nuits maximum.**
  - **Si l'immobilisation du véhicule doit dépasser 2 (deux) jours :** nous mettons à la disposition des bénéficiaires, un billet de train ou un billet d'avion classe économique ou encore un véhicule de location pendant 48 heures pour leur permettre de regagner leur domicile en France métropolitaine, Andorre ou Monaco ou de poursuivre leur voyage. Les frais engagés pour la poursuite de voyage ne pourront pas excéder ceux qui auraient été engagés pour un retour au domicile.

    Le véhicule de location est attribué selon les disponibilités locales et aux conditions exigées par les loueurs, il est d'habitabilité suffisante pour transporter tous les passagers du véhicule immobilisé. À l'étranger, les frais de location ne doivent pas excéder les frais que nous aurions exposés pour un retour en avion.

    Pour aller chercher le véhicule réparé et le ramener à son lieu de garage habituel, nous mettons à votre disposition un billet aller simple de train ou d'avion classe économique ou un chauffeur.

– **suite au vol du véhicule assuré**

  L'intervention du service d'assistance est subordonnée à votre déclaration de vol auprès des autorités compétentes.
  - **Si le vol est commis à moins de 25 km du lieu de garage du véhicule :** nous mettons à votre disposition un taxi pour effectuer un déplacement urgent **dans la limite de 50 € TTC.**
  - **Si le vol est commis à plus de 25 km du lieu de garage du véhicule :** nous mettons à la disposition des bénéficiaires, un billet de train ou un billet d'avion classe économique ou encore un véhicule de location dans la limite de 48 heures pour leur permettre de regagner leur domicile en France métropolitaine, Andorre ou Monaco ou de poursuivre leur voyage. Les frais engagés pour la poursuite de voyage ne pourront pas excéder ceux qui auraient été engagés pour un retour au domicile.

    Le véhicule de location est attribué selon les disponibilités locales et aux conditions exigées par les loueurs, il est d'habitabilité suffisante pour transporter tous les passagers du véhicule immobilisé. À l'étranger, les frais de location ne doivent pas excéder les frais que nous aurions exposés pour un retour en avion.

    Pour aller récupérer le véhicule retrouvé et le ramener à son lieu de garage habituel si vous avez déjà été rapatrié par nos soins, nous mettons à votre disposition et prenons en charge un billet aller simple de train ou d'avion classe économique.

À l'étranger uniquement

Vous avez besoin d'une assistance juridique

Si vous êtes incarcéré ou menacé de l'être à la suite d'un accident de la circulation, nous remboursons sur présentation des justificatifs, les honoraires d'un homme de loi **dans la limite de 1 500 € TTC.**

Notre garantie ne joue pas en cas de litige relatif à votre activité professionnelle.

Vous avez besoin d'une avance sur cautionnement pénal

Si vous êtes incarcéré à la suite d'un accident dont vous seriez l'auteur, nous vous avançons la caution exigée par la législation de certains pays en vue d'obtenir votre libération.

Vous devez nous rembourser cette avance dans un délai de 3 (trois) mois après votre retour.

Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

Notre garantie ne joue pas en cas de trafic de stupéfiants et de drogues ou en cas de votre participation à des mouvements politiques.

2. Assistance au véhicule

Le terme « abandon » dans le texte désigne la cession du véhicule assuré à l'état d'épave aux autorités administrative de l'état où est stationné le véhicule assuré.

Le terme « épave » dans le texte désigne le véhicule assuré économiquement irréparable (le coût de réparation établi par devis est supérieur à sa valeur vénale ou atteint 80 % de 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 de la circulation, le véhicule doit avoir été déclaré épave par l'expert missionné par l'assurance.

Le terme « intempérie(s) » dans le texte désigne les événements climatiques ou résultant d'un événement climatique, tels que la tempête, la foudre, le feu de forêt lié à de fortes chaleurs, la grêle, l'inondation, la coulée de boue, l'avalanche, l'action du poids de la neige tombée directement sur le véhicule assuré, et qui entraînent son immobilisation.

L'événement doit avoir touché la commune où se trouve le véhicule assuré, avec une intensité telle qu'il détruit, brise ou endommage un certain nombre d'autres véhicules dans ladite commune ou les communes avoisinantes.

Les cyclones et ouragans sont assimilés à des tempêtes.

Sont exclus l'action du poids de la neige non tombée directement sur le véhicule assuré et le gel.

Le terme « valeur vénale » dans le texte désigne la valeur du véhicule assuré définie par l'Argus de l'automobile.

Elle prend en compte la date de première mise en circulation du véhicule assuré, son kilométrage, ainsi que les frais de préparation et de transport figurant sur la facture d'achat du véhicule assuré après déduction des éventuelles remises obtenues.

a. Quel véhicule est garanti ?

Il s'agit du véhicule assuré ainsi que la remorque ou la caravane tractée par ce véhicule. La caravane ou remorque d'un PTAC supérieur à 750 kg doit être déclarée à l'assureur.

b. Où s'applique la garantie ?

Dans un des pays non rayés de la Carte Internationale d'Assurance Automobile (carte verte).

En cas d'intempéries, la garantie s'applique uniquement en France métropolitaine.

c. Quand s'applique la garantie ?

Lors de vos déplacements privés et professionnels (n'excédant pas 90 jours consécutifs dans un des pays non rayés de la Carte Internationale d'assurance automobile (carte verte), **à l'exception de la France métropolitaine et des pays non couverts.**

d. Dans quelles circonstances la garantie intervient-elle ?

Le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'une panne, d'un accident, d'un incendie ou d'une tentative de vol

Sont assimilés à une panne : la crevaison, l'erreur ou le gel de carburant, la casse ou l'enfermement des clefs dans le véhicule (y compris télécommandes ou cartes d'accès mains libres).

Quelle que soit la distance kilométrique entre le lieu de l'événement et celui du garage de votre véhicule, nous organisons, si vous le souhaitez, le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule jusqu'au garage agréé ou le garage le plus proche du lieu de l'événement ou du domicile si l'événement se produit à moins de 25 km de celui-ci.

Nous prenons en charge ces frais **dans la limite de 180 € TTC (300 € TTC les nuits, week-ends et jours fériés) :**

- si votre véhicule se trouve immobilisé à plus de 25 km de son lieu de garage,
- **sans franchise kilométrique,** si vous avez souscrit l'option « Dépannage 0 km » ou l'un des Packs Mobilité, ou bien s'il s'agit d'un accident, d'un incendie ou d'une tentative de vol.

Sur autoroute, voie rapide ou express, les frais avancés vous sont remboursés dans les mêmes conditions et limites à concurrence de **300 € TTC**.

Si votre véhicule est un véhicule hybride électrique ou totalement électrique ou s'il s'agit d'un véhicule équipé d'au moins un des dispositifs d'aide à la conduite tel que déclaré et mentionné dans vos Dispositions particulières, nous organisons le dépannage sur place ou le remorquage jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche **sans limitation de prise en charge.**

Dispositions spécifiques pour les véhicules totalement électriques en cas de batterie vide

Lorsque la batterie motrice de votre véhicule électrique est déchargée et ne permet pas d'atteindre la borne de recharge la plus proche, nous organisons le remorquage de votre véhicule jusqu'à celle-ci (garage ou borne).

Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à votre charge.

Si les pièces indispensables au bon usage routier du véhicule et à la sécurité des passagers sont introuvables sur place, nous faisons l'avance du prix de ces pièces et vous les faisons parvenir par les moyens les plus rapides.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'abandon de fabrication par le constructeur, de la non-disponibilité des pièces ou des délais imputables au transporteur.

Seuls les frais d'envoi, de recherche, de contrôle, d'emballage et de transport sont pris en charge. Le coût des pièces, les frais de douane et de transit avancés doivent nous être remboursés dans les 30 (trente) jours suivant l'envoi des pièces.

Passé ce délai, nous sommes en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

Si nécessaire, nous vous permettons d'aller retirer les pièces à l'aéroport douanier le plus proche du lieu d'immobilisation du véhicule, en prenant en charge un billet aller-retour en train ou des frais de taxi **dans la limite de 50 € TTC.**

Le véhicule assuré est volé et retrouvé

L'intervention du service d'assistance est subordonnée à votre déclaration de vol auprès des autorités compétentes.

Nous organisons et prenons en charge le remorquage ou le transport du véhicule retrouvé jusqu'au garage agréé ou le garage le plus proche de l'événement ou du domicile si l'événement se produit à moins de 25 km de celui-ci, **dans la limite de 180 € TTC (300 € TTC les nuits, week-ends et jours fériés).**

Sur autoroute, voie rapide ou express, les frais avancés vous sont remboursés dans les mêmes conditions et limites à concurrence de **300 € TTC.**

Si votre véhicule est un véhicule hybride électrique ou totalement électrique ou s'il s'agit d'un véhicule équipé d'au moins un des dispositifs d'aide à la conduite tel que déclaré et mentionné dans vos Dispositions particulières, nous organisons le dépannage sur place ou le remorquage jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche **sans limitation de prise en charge.**

Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à votre charge.

Les clefs du véhicule assuré ont été volées ou perdues (y compris télécommandes ou cartes d'accès mains libres) ou vous êtes en panne d'essence

Nous mettons en œuvre tous les moyens pour vous venir en aide à concurrence de **180 € TTC** (mise à disposition d'un taxi, expédition ou acheminement d'un double des clefs ou de carburant).

Dispositions spécifiques pour les caravanes et remorques

Lorsque la caravane ou la remorque a été réparée sur place et que le bénéficiaire a été ramené à son domicile, nous participons aux frais de transport qu'il engage pour aller la rechercher avec son véhicule depuis son domicile.

En cas de panne, d'accident, de vol ou de tentative de vol du véhicule tracteur, nous prenons en charge les frais de remorquage de la caravane ou de la remorque jusqu'au lieu de stationnement autorisé le plus proche, en attendant que le véhicule tracteur soit réparé ou retrouvé.

Les frais de parking restent à la charge du bénéficiaire.

Si le véhicule tracteur n'est pas réparable ou n'a pas été retrouvé dans les **48 heures** après la déclaration du vol aux autorités compétentes, nous prenons en charge les frais de rapatriement du lieu de stationnement jusqu'au domicile du bénéficiaire ou, à défaut de désignation, jusqu'à un garage qui en est proche.

Le « + » Assistance au véhicule

La prestation « Remise à la Route Rapide »

De quoi s'agit-il ?

En cas de panne ou crevaison du véhicule assuré, nous vous apportons, en complément des prestations d'assistance de base :

- **une prise en charge de certaines réparations du véhicule ;**
- **ainsi qu'un conseil technique automobile téléphonique dans le cadre de ces réparations.**

Comment bénéficier de la prestation « Remise à la Route Rapide » ?

Cette prestation « Remise à la Route Rapide » vous est automatiquement accordée si vous avez choisi la Formule C 3 (Tous risques).

Elle s'exerce dans les conditions et limites définies ci-dessous.

Dans le cadre de cette prestation, on entend par :

Crevaison : Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique consécutif à tout choc de trottoirs, toute coupure due à des éclats de verre, tout trou sur la chaussée ou autres corps contondants, rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet de provoquer l'immobilisation du véhicule sur le lieu de l'événement.

Sont exclus les crevaisons suite à un accident de la circulation.

Panne : toute défaillance fortuite et soudaine d'une pièce ou d'un organe du véhicule assuré d'origine mécanique, électrique, électronique ou hydraulique ne résultant pas d'un défaut d'entretien du véhicule assuré et entraînant son immobilisation immédiate.

Réparateur agréé : prestataire professionnel de la réparation automobile référencé par Allianz Assistance ou par Allianz IARD.

Important

Nous n'intervenons qu'en cas de panne ou crevaison survenue en France métropolitaine :

- **si votre véhicule se trouve immobilisé à plus de 25 km de son lieu de garage,**
- **sans franchise kilométrique, si vous avez souscrit l'option « Dépannage 0 km » ou l'un des Packs Mobilité.**

Notre intervention se limite à 1 (une) prise en charge tout évènement confondu par période annuelle de garantie.

Réparation du véhicule assuré

Quelles sont les modalités d'interventions ?

Le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'une panne ou d'une crevaison imprévisible ne résultant pas de l'usure normale du véhicule et nécessitant un remorquage ou un dépannage.

Assistance en cas de crevaison imprévue hors cas de vandalisme (garantie pneumatique)

Lors de l'appel du bénéficiaire, Allianz Assistance missionne et prend en charge l'intervention d'un dépanneur / remorqueur, en sus des frais de réparation ou remplacement définis ci-dessous. Il est précisé que le fait qu'un dépanneur /remorqueur soit missionné préalablement est un prérequis indispensable à la mise en place de la garantie.

Le bénéficiaire choisit ensuite de se rendre ou non chez un réparateur agréé.

Cependant, si le dépanneur /remorqueur missionné parvient à réparer le véhicule sur place, le bénéficiaire pourra obtenir le remboursement des frais engagés à hauteur de **200 € maximum**, sur présentation du justificatif correspondant.

Recours à un réparateur agréé

Allianz Assistance prend en charge :

- La réparation du pneumatique si celui-ci peut être réparé. Réparation à froid ou à chaud avec dépose pneu (pose champignon, emplâtre).

Sont exclues les réparations par mèche.

- Le remplacement du pneumatique endommagé par un pneumatique de même type si la réparation n'est pas possible (inclus tout type y compris run flat, hiver, C2, utilitaire).
- Et le remplacement du second pneumatique du même train (inclus tout type y compris run flat, hiver, C2, utilitaire), par un pneumatique du même type si la différence d'usure constatée le nécessite (laissé à l'appréciation du réparateur agréé).

Recours à un réparateur hors réseau

Allianz Assistance rembourse au bénéficiaire, sur présentation des justificatifs correspondants, la somme de :

– **200 €** en cas de réparation ou remplacement du pneumatique endommagé par un pneumatique de même type
– **250 €** en cas de remplacement du pneumatique endommagé par un pneumatique de même type et du second pneumatique du même train, par un pneumatique du même type si la différence d'usure constatée le nécessite (laissé à l'appréciation du réparateur).

Il est précisé que les deux montants précités ne sont pas cumulables.

Sont exclus le remplacement ou la réparation de jantes.

Pour les pannes suivantes, nous organisons et prenons en charge dans la limite de **200 € TTC** :

– La réparation du véhicule assuré effectuée par le réparateur agréé auprès duquel le véhicule assuré aura été remorqué. Dans ce cas, nous faisons directement l'avance des frais de réparations dans la limite du plafond de la garantie.

ou

– Les frais de réparation (coût des réparations, main d'œuvre et pièces) réalisés lorsque le dépannage a été effectué sur place ou lorsque les réparations en atelier n'ont pas été effectuées par un réparateur agréé.
Dans ce cas, il vous appartient de faire l'avance des frais de réparations. Nous vous les rembourserons dans la limite du plafond de la garantie.

Quelles sont les pannes prises en charge ?

Seules sont prises en charge les pannes figurant dans la liste exhaustive ci-dessous.

– **Lubrification moteur**

  Sonde de pression d'huile.

– **Allumage-Démarrage-Électricité**
  - **Capteur point mort haut (pmh) ou capteur cliquetis (sur bloc moteur).**
  - **Électrovanne de commande de recirculation des gaz d'échappement (EGR), si elle peut être remplacée sans changer la vanne complète.**
  - **Bougie d'allumage.**

– **Carburation-Injection**
  - **Pompette amorçage (poire d'amorçage).**
  - **Câble accélérateur.**
  - **Pompe à essence mécanique.**
  - **Bobine d'allumage.**

Les rampes de bobines d'allumage ou blocs bobines intégrée sont exclues.

  - **Module d'allumage électronique.**
  - **Filtre ou bloc filtre à gasoil ou essence.**
  - **Tuyau d'alimentation et de retour carburant.**
  - **Vidange du réservoir.**
  - **Réchauffage véhicule du fait du gasoil (GO) figé.**

– **Courroie**
  - **Courroie d'accessoire (courroie d'alternateur, courroie de direction assistée et courroie de pompe à eau : externe à la distribution).**
  - **Poulie de vilebrequin (damper).**

– **Freinage**
  - **Flexible de frein avant ou arrière.**
  - **Purge du système de freinage.**
  - **Maître-cylindre (si détaillé du bloc d'antiblocage des roues, ABS).**

– **Embrayage**
  - **Câble d'embrayage.**
  - **Émetteur d'embrayage au niveau pédale d'embrayage (si l'émetteur est disponible indépendamment du récepteur auprès du constructeur).**
  - **Récepteur d'embrayage au niveau boîte de vitesse (si externe à la boîte de vitesse).**

– **Refroidissement**
  - **Durite de liquide de refroidissement (LR) – durite simple.**

Les durites à multiples voies sont exclues (pieuvre ou araignée).

  - **Sonde de ventilation (sonde/capteur de température de refroidissement).**
  - **Thermostat (relié au radiateur et déclenche l'allumage du/des ventilateur(s) de refroidissement moteur) ou calorstat (qui régule le circuit de refroidissement en fonction de la chaleur moteur).**
  - **Pompe à eau (si externe à la distribution).**
– **Signalisation-Visibilité**
  - **Commodo d'éclairage**

hors véhicule multiplexé

et si commodo détaillé du bloc de commande.
  - **Relais d'éclairage.**

Conseil technique auto pour la réparation du véhicule

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 8h00 à 12h00, hors jours fériés (fuseau horaire de France métropolitaine), sous réserve que les réparations du véhicule soient confiées à un réparateur agréé, notre technicien automobile peut :

– **analyser le diagnostic établi par le réparateur agréé,**
– **émettre un avis sur le devis de réparations.**

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

Dans un des pays non rayés de la Carte Internationale d'Assurance Automobile (carte verte), à l'exception de la France métropolitaine et des pays non couverts

– **Si le véhicule assuré est immobilisé plus de 2 (deux) jours pour réparations ou s'il n'est pas réparable sur place,** nous le rapatrions du lieu d'immobilisation jusqu'à un établissement proche de son lieu de garage habituel, dans la limite de sa valeur résiduelle (valeur du véhicule après la panne, l'accident, l'incendie, le vol ou la tentative de vol).
Lorsque les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur résiduelle du véhicule, 2 (deux) solutions sont proposées :
  - soit nous organisons le rapatriement après que nous ayons reçu une demande écrite dans laquelle vous vous engagez à rembourser, dans un délai de 30 (trente) jours à partir de la date de réception du véhicule, l'écart entre les frais réels de rapatriement et la valeur résiduelle du véhicule (valeur du véhicule après la panne, l'accident, l'incendie, le vol ou la tentative de vol),
  - soit, après avoir donné notre accord, nous procédons à l'abandon du véhicule.
– **Rapatriement des bagages**
  En cas de rapatriement du véhicule assuré, nous prenons en charge le retour des bagages et effets personnels

(sauf les denrées périssables)

dans la limite de 100 kg par véhicule et sous réserve qu'ils soient correctement empaquetés et transportables en l'état.

Tout retard intervenant dans l'opération, toute détérioration, tout acte de vandalisme, tout vol d'objets ou d'accessoires survenant au véhicule pendant son immobilisation ne peuvent nous être opposés.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables du vol des objets ou des accessoires à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule.

Nous répondons des dommages que peut subir le véhicule pendant son rapatriement. En cas de dommages, les constatations devront être effectuées contradictoirement entre vous et le transporteur au moment de la livraison. Nous devons être avisés du sinistre dans les 24 heures suivant la livraison.

– **Vous devez acquitter des frais de gardiennage**
  Lorsque nous organisons et prenons en charge le rapatriement du véhicule assuré, nous prenons également en charge les frais de gardiennage, **dans la limite de 30 (trente) jours** (si le délai de rapatriement du véhicule est imputable à nos services).
– **Vous devez abandonner et/ou faire détruire le véhicule assuré**
  Nous prenons en charge les frais d'abandon et/ou de destruction si le véhicule assuré est mis en épave à la suite d'une panne, d'un accident, d'un incendie, d'un vol ou d'une tentative de vol.

En France métropolitaine uniquement

Le véhicule assuré est immobilisé suite aux intempéries.

Les prestations d'assistance suivantes sont acquises sans condition de remorquage ou de durée d'immobilisation :

- **Dépannage sur place ou remorquage**

  Nous organisons, si vous le souhaitez, le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage agréé ou le garage le plus proche du lieu de l'événement ou du domicile si l'événement se produit à moins de 25 km de celui-ci.

  Nous prenons en charge ces frais dans la limite de **180 € TTC (300 € TTC les nuits, week-ends et jours fériés)**, sans franchise kilométrique.

Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à votre charge.

- **Frais de gardiennage**

  Les frais relatifs au gardiennage sont pris en charge dans la limite de **15 jours** consécutifs et de **200 € TTC** maximum, lorsque le véhicule assuré est en attente de rapatriement ou en cas d'abandon ou de remise en destruction du véhicule assuré après avoir été déclaré épave.

- **Frais de repas**

  Nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs originaux, les frais de repas à concurrence de **30 € TTC** par jour et par bénéficiaire dans la limite totale de **120 € TTC** par jour pendant 2 jours maximum.

- **Accompagnement psychologique**

  Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de 3 entretiens maximum.

  Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue vous oriente vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de votre domicile en France métropolitaine, Andorre ou Monaco ou de votre lieu de travail.

  Ces consultations sont remboursées dans la limite de 12 séances maximum en cabinet à hauteur de **80 € TTC maximum par consultation.**

  La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de Sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.

  Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

Sont exclues les maladies psychologiques antérieurement avérées ou constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.

- **Enveloppe solutions de mobilité**

  Nous organisons et prenons en charge des solutions de mobilité que vous choisissez : véhicule de location de catégorie B maximum, taxi, train ou autocar.

  L'enveloppe d'un montant de **200 € TTC** est utilisable dans les 30 jours suivant la survenance de l'événement intempérie et dans la limite de 30 jours.

  Le coût de chaque service utilisé vient en déduction du montant de l'enveloppe disponible.

  Vous pouvez nous contacter pour connaître le solde disponible et obtenir des conseils sur son utilisation.

  Lorsque vous avez utilisé la totalité du montant de l'enveloppe ou qu'aucune nouvelle prestation ne peut être mise en place avec le solde, nous pouvons vous communiquer les coordonnées de prestataires.

Le coût des services alors proposées reste à votre charge.

- **Aide à la recherche d'un véhicule d'occasion**

  Le véhicule assuré est déclaré épave, nous vous communiquons dans un délai maximum de 10 jours ouvrés une liste de 10 véhicules d'occasion maximum disponibles à la vente.

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

- **Informations relatives à la reconstitution des documents**

  Nous vous communiquons sur simple appel, tous les jours de 9h00 à 20h00 hors dimanche et jours fériés, les renseignements nécessaires à la reconstruction des documents suivants : permis de conduire, carte d'identité, carte grise.

- **Livraison de courses**

  En cas d'impossibilité de vous proposer un véhicule de remplacement, nous organisons et prenons en charge la livraison des courses à votre domicile dans la limite de **100 € TTC.**

Vous devez être disponible pour fournir les fonds et la liste des produits souhaités.

Le coût des courses reste à votre charge.

Cette prestation doit être utilisée dans les 30 jours suivant la survenance de l'événement intempérie.

– **Conduite des enfants à l'école**

En cas d'impossibilité de vous proposer un véhicule de remplacement, nous prenons en charge le transport de vos enfants en taxi aller-retour depuis le domicile dans la limite de **100 € TTC.** Les enfants seront obligatoirement accompagnés d'un adulte désigné par vous.

Cette prestation doit être utilisée dans les 30 jours suivant la survenance de l'événement intempérie.

3. Dispositions spécifiques pour les véhicules de prestige

Dans le cas où votre véhicule assuré est un véhicule de prestige tel que mentionné aux Dispositions particulières et sous réserve que vous ayez souscrit l'un des Packs Mobilité Allianz définis au chapitre « Les Packs Essentiels Allianz », paragraphe I et mentionné aux Dispositions particulières, il est prévu les dispositions suivantes :

Extension des plafonds des prestations pour l'assistance aux personnes et au véhicule

Les plafonds des prestations prévus au chapitre présent, paragraphes IV.1 et IV.2, sont aménagés comme suit :

a. Assistance aux personnes

– **Frais d'hébergement**

Lorsque vous êtes privé de moyen de déplacement, votre hébergement s'effectue dans un hôtel **3 étoiles*** ou 4 étoiles**** que nous choisissons, **sans limitation tarifaire**, pour une durée maximale de **2 jours** en France et de **5 jours** à l'étranger,

– **Frais médicaux d'urgence et frais d'hospitalisation d'urgence à l'étranger**

La limite du montant de prise en charge des frais médicaux d'urgence et des frais d'hospitalisation d'urgence engagés hors de France métropolitaine, hors DROM-TOM, Andorre ou Monaco est portée à **8 100 € TTC**, déduction faite d'une franchise relative de **25 € TTC**.

Les frais dentaires d'urgence à l'étranger sont remboursés dans la limite de **150 € TTC**.

– **Mobilité immédiate**

Le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'une panne, d'un accident, d'un incendie ou d'une tentative de vol, et vous devez vous déplacer d'urgence.

Nous mettons à votre disposition un taxi **dans la limite de 100 € TTC** par dossier.

b. Assistance au véhicule

– **Dépannage sur place ou remorquage du véhicule assuré**

Nous organisons le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, **sans limitation de prise en charge.**

– **Perte, casse, défaillance ou enfermement des clefs**

Nous organisons l'ouverture du véhicule assuré sur place ou son remorquage jusqu'à l'atelier du garage qualifié le plus proche.

Selon votre choix, nous pouvons également mettre à disposition un taxi pour aller chercher un double des clefs si celles-ci se trouvent dans un rayon de 50 km du lieu d'immobilisation du véhicule.

4. Conditions de prise en charge

a. Limitation de compétence

Nos interventions se font dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux et sont liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Vous ou vos proches devez, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables 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 (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du ministère de l'Économie et des Finances : www.tresor.economie.gouv.fr/ressources/ sanctions-financieres-internationales**), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.**

Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international :

www.diplomatie.gouv.fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays.

Nous nous efforcerons néanmoins de tout mettre en œuvre pour vous venir en aide.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que nous aurions engagés pour organiser la prestation.

Notre responsabilité concerne uniquement les services que nous réalisons en exécution des Dispositions générales. Nous ne serons pas tenus responsables des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès de vous en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Nous ne serons pas tenus responsables de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

b. Limitation de garantie

La résiliation ou la suspension du contrat entraîne immédiatement celle de la garantie Assistance (Assistance aux personnes, Assistance au véhicule), **sauf pour les prestations en cours d'exécution.**

Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins ne donnent pas droit à remboursement ni à indemnité compensatoire.

Les décisions relatives au mode de transport nous appartiennent exclusivement.

Lorsque nous prenons en charge le transport des bénéficiaires, nous devenons propriétaire du (des) billet(s) initial (aux) qui doit(doivent) nous être restitué(s). Nous pouvons l'(les) utiliser pour le rapatriement.

Nous devons avoir accès à toutes les informations techniques ou médicales concernant l'objet de notre intervention.

5. Ce qui ne donne pas lieu à intervention en plus des exclusions générales figurant pages 47 et 48 :

- **Les frais engagés sans l'accord préalable d'Allianz Assistance.**
- **Le suicide ou la tentative de suicide du bénéficiaire.**
- **Les frais non justifiés par des documents originaux.**
- **Les actes intentionnels du bénéficiaire et leurs conséquences ainsi que les dommages résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe,** sauf cas de légitime défense.
- **La participation à toutes épreuves de compétition motorisée et leurs essais (voiture, moto, embarcation à moteur, avion).**
- **Les frais de restauration.**
- **Les convalescences et les affections en cours de traitement non consolidées.**
- **Les frais concernant le bénéficiaire occasionnés par l'usage, de sa part, d'alcool, de drogues, de médicaments ou de substances stupéfiantes mentionnées au Code de la santé publique, non prescrits médicalement.**
- **Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ainsi que des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance.**
- **Les suites éventuelles (contrôle, complément de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance.**
- **L'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance.**
- **La participation du bénéficiaire (même avec le véhicule assuré) à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires.**
- **L'inobservation par le bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive.**
- **Les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique par le bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivant, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le kite-surf, le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, le planeur, parapente, toute activité de parachutisme ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile.**

- **Les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique par le bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.**
- **Le prix des pièces détachées, les frais de réparation,** à l'exception de la garantie « remise à la route rapide ».
- **Les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables[1].**
- **Les conséquences de l'immobilisation du véhicule assuré pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure.**
- **Les dommages causés directement ou indirectement par :**
  - **Une usure normale,**
  - **La mauvaise pression des pneus,**
  - **Une erreur de fabrication, un montage non conforme ou mal effectué,**
  - **Une utilisation dans des conditions impropres ou abusives (compétitions, utilisations spéciales, tout-terrain par exemple),**
  - **Par l'atteinte ou le dépassement de la limite de sécurité de la sculpture du pneu,**
  - **Le vandalisme,**
  - **La guerre civile ou étrangère.**
- **Les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien.**
- **L'ensemble des prestations relatives à des incidents de même nature au-delà de la deuxième intervention dans les 24 derniers mois.**
- **Les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule assuré, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment).**
- **Les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du véhicule assuré.**
- **Les déclenchements intempestifs d'alarme.**
- **Les chargements du véhicule assuré et des attelages.**
- **Les droits de douane, les frais d'autoroute, les frais de carburant, les frais de péage et de stationnement.**
- **Les frais d'abandon et de gardiennage du véhicule en France,** sauf les frais de gardiennage du véhicule assuré immobilisé suite aux intempéries.
- **Les frais et taxes de séjour.**
- **Les conséquences :**
  - **des situations à risques infectieux en contexte épidémique,**
  - **de l'exposition à des agents biologiques infectants,**
  - **de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,**
  - **de l'exposition à des agents incapacitants,**
  - **de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,**

  qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire.

En outre, pour les frais médicaux :

- **Les frais de cure thermale, d'héliothérapie, de traitement esthétique, de séjour en maison de repos.**
- **Les frais d'implant, de prothèses internes, dentaires, d'appareillage et d'optique.**
- **Les frais de vaccination** sauf s'ils sont nécessités par votre état après un accident garanti.
- **Les frais de soins ou traitement ne résultant pas d'une urgence médicale à l'étranger.**
- **Les frais engagés en France métropolitaine, DROM-TOM, Andorre ou Monaco.**
- **Les frais consécutifs à un voyage ou un séjour entrepris dans un but de diagnostic ou de traitement.**
- **Les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.**

(1) 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.

6. Modalités d'examen des réclamations

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

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP France SAS - Service Réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex).

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

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

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

La Médiation de l'Assurance

www.mediation-assurance.org

LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

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

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

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

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

7. Protection des données à caractère personnel

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

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

Ces données sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants. Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union européenne. Dans ce cas, Fragonard Assurances conçoit des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. Fragonard Assurances les conserve tout au long de la vie de votre contrat. Une fois ce dernier terminé, elles sont conservées pendant le délai de prescription.

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

Vous gardez bien sûr tout loisir d'y accéder, de demander leur modification, rectification, portabilité ou effacement et de s'opposer à leur utilisation ainsi que de contacter le responsable des données personnelles pour toute information ou contestation (loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978). Pour cela, il suffit à l'assuré/au bénéficiaire de nous écrire par mail à informations-personnelles@votreassistance.fr.

Vous pouvez aussi vous adresser à la CNIL.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente est jointe à la fin du présent document.

8. Prescription

Les actions dérivant de la convention d'assistance sont soumises à une prescription quinquennale en application des dispositions de droit commun prévues à l'article 2224 du Code civil.

V. Garantie Bris des glaces

1. Ce que nous garantissons

Quelle que soit la cause des dommages, la réparation ou le remplacement :

- de tout élément verrier permettant la visibilité et l'éclairage naturel de l'habitacle du véhicule,
- des blocs optiques avant en verre.

2. Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales figurant pages 47 et 48 :

- **Les rétroviseurs, l'ensemble des feux arrière**.
- **Les dommages indirects, tels que privation de jouissance et manque à gagner.**

VI. Garantie Catastrophes naturelles

(articles L125-1 à L125-6 du Code des assurances)

Nous indemnisons les dommages matériels directs subis par le véhicule assuré, ayant eu pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel lorsque celui-ci est reconnu comme catastrophe naturelle par arrêté interministériel publié au journal officiel.

Cette garantie vous est automatiquement accordée si vous avez souscrit au moins une des garanties suivantes : Bris des glaces, Incendie-Forces de la nature, Vol ou Dommages tous accidents. Elle s'exerce dans les mêmes conditions et limites que celles prévues par ces garanties.

Vous conservez à votre charge une partie de l'indemnité due après sinistre.

Vous ne pouvez contracter aucune assurance pour la part du risque constituée par cette franchise dont le montant est fixé par arrêté interministériel. Le montant en vigueur au moment de la souscription de ce contrat est indiqué aux Dispositions particulières. Si le véhicule assuré est à usage professionnel, c'est le montant de la franchise prévue pour les garanties Bris des glaces, Incendie-Forces de la nature, Vol ou Dommages tous accidents qui s'applique s'il est supérieur au montant fixé par arrêté interministériel.

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

VII. Garantie Catastrophes technologiques

(articles L128-1 à L128-4 du Code des assurances)

Conformément à l'article L128-2 du Code des assurances, nous indemnisons les dommages matériels subis par le véhicule assuré causés par un accident déclaré catastrophe technologique par arrêté interministériel publié au Journal officiel.

Cette garantie vous est automatiquement accordée si vous avez souscrit au moins une des garanties suivantes : Bris des glaces, Incendie-Forces de la nature, Vol ou Dommages tous accidents. Elle s'exerce dans les conditions prévues par la loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003.

VIII. Garantie Attentats

(article L126-2 du Code des assurances)

Nous indemnisons les dommages matériels directs subis par le véhicule assuré et causés par un attentat ou un acte de terrorisme, tels que défini aux articles 421-1 et 421-2 du Code pénal.

Cette garantie vous est automatiquement accordée si vous avez souscrit au moins une des garanties suivantes : Bris des glaces, Incendie-Forces de la nature, Vol ou Dommages tous accidents.

Elle s'exerce dans les mêmes limites de franchise et de plafond que celles de la garantie Incendie.

IX. Garantie Incendie-Forces de la nature

1. Ce que nous garantissons

Les dommages matériels subis par le véhicule assuré résultant directement :

- d'un incendie (même provenant de combustion spontanée) ou d'une explosion, y compris suite à actes de vandalisme ou de sabotage, émeutes ou mouvements populaires,
- de la destruction ou de la détérioration de l'équipement électrique ou électronique résultant de leur fonctionnement ou consécutifs à une surtension (y compris coupe circuit) ou à la chute de la foudre. La garantie s'exerce à concurrence du

montant figurant au tableau récapitulatif des garanties sauf pour les véhicules électriques ou hybrides électriques pour lesquels la garantie s'exerce dans la limite de la valeur à dire d'expert ou du pack valeur plus si vous l'avez souscrit,

– d'une tempête, d'un ouragan, d'un cyclone, d'une tornade, de la chute de la foudre, de l'action de la grêle, du poids de la neige, de la chute de neige ou glace des toits, d'une avalanche, d'une inondation, d'un glissement ou affaissement de terrain, lorsque ces événements ne sont pas considérés comme catastrophes naturelles.

2. Ce que nous garantissons également

– les frais d'extinction et de sauvetage, en cas d'incendie du véhicule assuré ou du véhicule d'un tiers,
– les frais de dépannage sur les lieux du sinistre,
– les frais de remorquage jusqu'au garage agréé ou jusqu'au garage ou concessionnaire de la marque du véhicule le plus proche du lieu de l'événement ou jusqu'au garage de votre choix.

3. Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales figurant pages 47 et 48 :

– **Les dommages résultant des brûlures causées par les fumeurs.**
– **Les explosions causées par les munitions de guerre, par la dynamite ou un autre explosif similaire, transportés dans le véhicule assuré.**
– **Les dommages causés uniquement aux lampes, fusibles, tubes électriques.**
– **Les dommages faisant l'objet des garanties Vol et Dommages tous accidents.**
– **Les dommages indirects, tels que privation de jouissance, manque à gagner, dépréciation du véhicule.**
– **Les dommages subis par les objets et marchandises transportés par le véhicule assuré** (ils peuvent faire l'objet de l'option Contenu).
– **Les dommages subis par les équipements** (ils peuvent faire l'objet de l'option Équipements).

X. Garantie Vol

1. Ce que nous garantissons

La disparition, la destruction ou la détérioration du véhicule assuré ou de l'un de ses éléments volés indépendamment s'il entre dans la définition du véhicule assuré, résultant directement d'un vol ou d'une tentative de vol.

Le vol ou la tentative de vol doit être caractérisé par la constatation d'indices sérieux rendant vraisemblable l'intention des voleurs.

Ces indices sont notamment constitués :

– en cas de tentative de vol ou si le véhicule est retrouvé après vol, par des traces matérielles relevées sur le véhicule par exemple le forcement de l'antivol, l'effraction des serrures, la modification des branchements électriques du démarreur ou l'effraction par piratage du système électronique ou du système informatique,
– en cas de vol d'éléments fixés à l'intérieur du véhicule, par toutes détériorations liées à la pénétration dans le véhicule par effraction, ces indices n'étant pas exigés pour le vol des éléments fixés à l'extérieur.

Si les clefs ont été laissées dans ou sur le véhicule, l'indemnité devant vous revenir sera réduite de 20 %.

Cette limitation n'est pas applicable en cas d'effraction du garage dans lequel le véhicule se trouvait ou s'il y a eu soustraction frauduleuse ou détournement du véhicule par ruse lors des essais en vue de la vente, ou avec violences.

2. Ce que nous garantissons également

– les vols commis par vos préposés pendant leur service à condition qu'une plainte ait été déposée contre eux,
– le remboursement des frais de dépannage et de remorquage jusqu'au garage agréé, jusqu'au garage ou concessionnaire de la marque du véhicule le plus proche du lieu de l'événement ou jusqu'au garage de votre choix,
– les frais exposés avec notre accord pour la récupération du véhicule assuré,
– le remboursement du coût de la carte grise du véhicule volé.

3. Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales figurant pages 47 et 48 :

- **Les actes de vandalisme,** sauf si les détériorations sont commises à l'occasion du vol ou de la tentative de vol du véhicule assuré ou de l'un de ses éléments.
- **Les dommages faisant l'objet des garanties Incendie-Forces de la nature, Attentats et Dommages tous accidents.**
- **Les vols commis par les membres de votre famille habitant sous votre toit, ou avec leur complicité.**
- **Les conséquences d'une escroquerie ou d'un abus de confiance (**sauf s'il a lieu lors des essais en vue de la vente du véhicule assuré), **tels que définis par le Code pénal.**
- **Les dommages indirects, tels que privation de jouissance, manque à gagner, dépréciation du véhicule.**
- **Les vols et détériorations des objets et marchandises transportés par le véhicule assuré** (ils peuvent faire l'objet de l'option Contenu).
- **Les vols et détériorations des équipements** (ils peuvent faire l'objet de l'option Équipements).

XI. Garantie Dommages tous accidents

1. Ce que nous garantissons

Les dommages matériels subis par le véhicule assuré résultant directement de :

- collision avec un ou plusieurs autres véhicules,
- choc avec un corps fixe ou mobile (arbre, mur, piéton, animal…) distinct du véhicule assuré,
- renversement sans collision préalable,
- transport par terre, fleuves, rivières, canaux ou lacs (même en cas de malveillance d'un tiers) par mer ou air entre deux pays où la garantie s'exerce,
- vandalisme, c'est-à-dire de dégradations volontaires commises par des tiers y compris lorsque ces événements résultent d'actes de sabotage, d'émeutes ou de mouvements populaires.

2. Ce que nous garantissons également

- les frais de dépannage sur le lieu de l'accident et de remorquage jusqu'au garage agréé ou jusqu'au garage ou concessionnaire de la marque du véhicule le plus proche du lieu de l'événement ou jusqu'au garage de votre choix.

3. Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales figurant pages 47 et 48 :

- **Les dommages subis par le véhicule assuré lorsque, au moment du sinistre, le conducteur :**
  - **est en état d'ivresse ou sous l'emprise d'une drogue ou d'un stupéfiant non prescrit par une autorité médicale compétente, susceptible d'être sanctionné pénalement,**
  - **ou s'il a refusé de se soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de ces états,**

  sauf s'il est établi que le sinistre est sans relation avec l'un de ces états.
- **Les dommages directement dus à un mauvais entretien caractérisé, à l'usure, à un vice propre du véhicule assuré connus de vous ou à un événement antérieur.**
- **Les dommages faisant l'objet des garanties Incendie-Forces de la nature, Attentats et Vol.**
- **Les dommages indirects, tels que privation de jouissance, manque à gagner et dépréciation du véhicule.**
- **Les dommages limités aux événements couverts au titre de la garantie Bris des glaces.**
- **Les dommages faisant l'objet des garanties Catastrophes naturelles ou Catastrophes technologiques.**
- **Les dommages limités aux seuls pneumatiques.**
- **Les dommages subis par les objets et marchandises transportés par le véhicule assuré** (ils peuvent faire l'objet de l'option Contenu).
- **Les dommages subis par les équipements** (ils peuvent faire l'objet de l'option Équipements).
- **Les dommages subis par le véhicule assuré résultant directement de collision avec un ou plusieurs autres véhicules, lors d'un accident de la circulation dont la responsabilité incombe à un tiers identifié et assuré auprès d'une compagnie adhérant à la convention IRSA** (ils font l'objet de la « garantie Défense civile et avance sur indemnité », voir chapitre présent, paragraphe II.1)**.**

XII. Garantie Prévention permis

Les prestations de la garantie Prévention permis sont couvertes par :
Fragonard Assurances
Société anonyme au capital de 37 207 660 euros
479 065 351 RCS Paris
Entreprise régie par le Code des assurances
Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris

Ces prestations sont mises en œuvre par :
AWP France SAS
Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros
Société de courtage d'assurances
Inscription ORIAS 07 026 669 - www.orias.fr
Siège social : 7, rue Dora Maar -
93400 Saint-Ouen
490 381 753 RCS Bobigny
Ci-après désignée sous le nom commercial « Allianz Assistance »

Fragonard Assurances et AWP France SAS sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Le terme « nous » dans le texte qui suit désigne l'assureur Fragonard Assurances dont les prestations sont mises en œuvre par AWP France SAS.

Le terme « vous » dans le texte désigne le bénéficiaire des prestations définies ci-après.

Le terme « prestataire » dans le texte désigne le prestataire de services professionnel référencé par nous.

Important

Pour bénéficier de prestations énoncées ci-après, il est impératif d'appeler préalablement Allianz Assistance.

Les prestations qui n'ont pas été demandées préalablement et qui n'ont pas été organisées par ses services, ne donnent pas droit à remboursement.

1. Qui bénéficie de la garantie ?

Cette garantie est destinée au conducteur habituel désigné aux Dispositions particulières, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

Cette garantie ne peut bénéficier à votre conjoint/partenaire lié par un PACS ou concubin, ni à vos ascendants ou descendants.

Si aucun conducteur habituel n'est déclaré au contrat, la garantie bénéficie au préposé désigné par le souscripteur ou son représentant légal s'il s'agit d'une personne morale.

2. Ce que nous garantissons

a. Retour au domicile en taxi

Lorsque vous craignez d'enfreindre le Code de la route ou que vous estimez ne pas être en état de conduire en toute sécurité, nous mettons à votre disposition, si vous le souhaitez, un taxi pour vous ramener à votre domicile et nous prenons en charge la course dans la limite de **100 € TTC.**

Cette prestation est acquise 2 fois par an.

b. Stage de récupération de points de permis

En cas de perte de points sur votre permis de conduire, suite à une infraction commise pendant la période de validité du présent contrat, sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 hors jours fériés, nous organisons et prenons en charge un stage de récupération de points dit « volontaire », effectué auprès d'un organisme agréé par les pouvoirs publics et désigné par nous, sous réserve que :

- vous ayez effectivement perdu des points suite à une infraction, ultérieure à la souscription du présent contrat,
- votre permis de conduire, tel qu'enregistré au Fichier National du Permis de Conduire, soit affecté au moment du stage :
  - d'au moins un point,
  - et au maximum de la moitié du nombre maximum de points prévu par la réglementation en vigueur,
  - et, s'il s'agit d'un permis probatoire, de la moitié du nombre maximum de points prévu pour la période probatoire,
- vous n'ayez pas suivi de stage de récupération de points durant les deux années écoulées.

Ce stage ne permet pas l'obtention d'un nouveau permis si le capital de points est nul.

Les stages à caractère obligatoire (ceux imposés par exemple dans le cadre du permis probatoire, ou par une décision judiciaire), les stages en alternative à poursuite judiciaire, en exécution d'une composition pénale et les stages en peine complémentaire (ou en obligation imposée dans le cadre du sursis avec mise à l'épreuve), ne permettent pas de bénéficier de la prise en charge.

Conditions applicables au stage de récupération de points

Inscription au stage

Toute demande de stage devra nous être formulée.

Une attestation sur l'honneur décrivant les circonstances de retrait de points et le cas échéant la décision judiciaire définitive en la matière vous sera demandée comme pièce justificative par le prestataire.

Conditions d'annulation

Le prestataire que nous missionnons peut annuler une session de stage de récupération de points si le nombre minimum de stagiaires requis par session, conformément à la réglementation en vigueur, n'est pas atteint. Dans ce cas, le prestataire vous en informe immédiatement et s'engage à vous inscrire, dans les meilleurs délais, à une nouvelle session, compte tenu de vos contraintes calendaires et géographiques.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de retards ou d'annulations dus à des causes extérieures, ou en cas de force majeure.

Le stage de récupération de points peut être annulé à votre demande, **jusqu'à 5 jours calendaires** avant la date de stage indiquée sur la convocation, sans aucune justification particulière.

Si votre demande d'annulation survient entre le 5e jour et la date indiquée sur la convocation de stage, nous nous réserverons le droit de vous facturer :

- des frais d'annulation dont le montant figure sur la convocation remise par le prestataire si la demande d'annulation survient entre le 5e jour et le 2e jour qui précède la date de début du stage,
- la totalité du coût du stage si la demande d'annulation survient entre le 2e jour et la date de début du stage.

Sur présentation d'un justificatif, aucuns frais ne seront facturés, dans les cas suivants :

- **décès d'un ascendant ou d'un descendant au 1er et/ou 2e degré,**
- **vous êtes hospitalisé,**
- **survenance d'un cas de force majeure tel que révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.**

Suite à 2 annulations de stage, nous nous réserverons le droit de refuser l'organisation d'un nouveau stage.

3. Conditions de prise en charge

a. Limitation de compétence

Nos interventions se font dans la limite des accords donnés par les autorités locales et nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Vous ou vos proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Nous nous efforcerons néanmoins de tout mettre en œuvre pour vous venir en aide.

b. Limitation de garantie

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

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

Nous ne répondons pas des manquements ou contretemps qui résulteraient du non-respect par vous des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

L'organisation, par vous ou par votre entourage, de l'une des assistances énoncées dans la présente garantie ne peut donner lieu à remboursement que si nous avons été prévenus et avons donné notre accord exprès.

Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que nous aurions engagés pour organiser le service.

4. Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales figurant pages 47 et 48 :

Nous ne prenons pas en charge :

- **La participation à un stage de récupération de points :**
  - **rendue obligatoire par la loi ou le juge,**
  - **proposée par le Procureur de la République comme alternative aux poursuites judiciaires,**
  - **demandée par le délégué du Procureur de la République en exécution d'une composition pénale,**
  - **imposée par le juge dans le cadre du sursis avec mise à l'épreuve.**
- **Les points retirés suite à la réalisation d'infractions, survenues au cours d'épreuves sportives, de courses, de compétitions et de leurs essais, ne pourront pas donner lieu à l'inscription à un stage de récupération de points, tel que prévue à la présente garantie.**
- **Le retrait de points sanctionnant :**
  - **le défaut d'assurance ou de permis de conduire,**
  - **la conduite sans titre ou le refus de restituer le permis de conduire suite à décision judiciaire,**
  - **la conduite sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants,**
  - **le refus de se soumettre aux vérifications d'alcoolémie ou d'usage de stupéfiants,**
  - **le délit de fuite,**
  - **le refus d'obtempérer,**

  ne pourra pas donner lieu à l'inscription à un stage de récupération de points.
- **Toute demande non justifiée.**
- **Les frais non justifiés par des documents originaux.**
- **Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool.**
- **Les conséquences de tentative de suicide.**

5. Modalités d'examen des réclamations

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

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP France SAS - Service Réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint Ouen Cedex).

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

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

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

La Médiation de l'Assurance

http://www.mediation-assurance.org
LMA
TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

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

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

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

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

6. Protection des données à caractère personnel

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

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

Ces données sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants. Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union européenne. Dans ce cas, Fragonard Assurances conçoit des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. Fragonard Assurances les conserve tout au long de la vie de votre contrat. Une fois ce dernier terminé, elles sont conservées pendant le délai de prescription.

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

Vous gardez bien sûr tout loisir d'y accéder, de demander leur modification, rectification, portabilité ou effacement et de s'opposer à leur utilisation ainsi que de contacter le responsable des données personnelles pour toute information ou contestation (loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978). Pour cela, il vous suffit de nous écrire par mail à informations-personnelles@votreassistance.fr.

Vous pouvez aussi vous adresser à la CNIL.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente est jointe à la fin du présent document.

Les Packs Essentiels Allianz

I. Packs Mobilité Allianz

Les options constituant le Pack Mobilité classique ou le Pack Mobilité plus viennent en complément et s'exercent dans les mêmes conditions d'intervention que celles prévues dans le cadre de la garantie Assistance (voir pages 11 à 25).

Selon la mention figurant aux Dispositions particulières, vous bénéficiez des 2 options constituant les Packs Mobilité ou seulement de l'une d'entre elles.

Les prestations de la garantie Packs Mobilité Allianz, sauf celles prévues au titre du Pack Valeur plus et Pack réparation, sont couvertes par :
Fragonard Assurances
Société anonyme au capital de 37 207 660 euros
479 065 351 RCS Paris
Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris

Entreprise régie par le Code des assurances

Ces prestations sont mises en œuvre par :
AWP France SAS
Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros
Société de courtage d'assurances
Inscription ORIAS 07 026 669 - www.orias.fr
Siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
490 381 753 RCS Bobigny

Ci-après désignée sous le nom commercial « Allianz Assistance »

Fragonard Assurances et AWP France SAS sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Le terme « nous » dans le texte qui suit désigne l'assureur Fragonard Assurances dont les prestations sont mises en œuvre par AWP France SAS.

Le terme « vous » dans le texte désigne le bénéficiaire des prestations définies ci-après.

1. Dépannage 0 km

Nous vous venons en aide en cas de panne du véhicule assuré sans franchise kilométrique, par rapport au lieu de garage habituel déclaré aux Dispositions particulières.

2. Véhicule de remplacement

Lorsque le véhicule assuré est :

- immobilisé suite à panne, accident, incendie, tentative de vol ou acte de vandalisme,
- et qu'il n'est pas immédiatement réparable sur place,
- et a fait l'objet d'un remorquage justifié par les dommages subis ou ne peut plus rouler dans des conditions suffisantes de sécurité au regard du Code de la route ou sans aggravation des dommages,

nous vous réservons un véhicule de remplacement dans l'heure qui suit votre appel.

La réservation est également faite en cas de vol du véhicule assuré.

Au besoin, vous serez conduit jusqu'au lieu où vous pourrez prendre possession du véhicule de remplacement.

a. Le Pack Mobilité classique Allianz

Le véhicule de remplacement est mis à votre disposition pendant toute la durée d'immobilisation du véhicule assuré ou jusqu'à son indemnisation s'il a été volé et non retrouvé ou s'il n'est pas réparable, pour une durée déterminée selon l'événement garanti :

- 8 jours maximum en cas de panne **(sauf cas précisé au chapitre présent, paragraphe I.3),**
- 15 jours maximum en cas d'accident, d'incendie, de tentative de vol ou d'acte de vandalisme,
- 30 jours maximum en cas de vol.

b. Le Pack Mobilité plus Allianz

Par rapport au Pack Mobilité classique, la durée maximale de mise à disposition du véhicule de remplacement est étendue à 30 jours quel que soit l'événement garanti.

Lorsque le véhicule n'a pas fait l'objet d'un remorquage préalable ou ne justifie pas une immobilisation immédiate, le véhicule de remplacement est mis à votre disposition pendant toute la durée d'immobilisation du véhicule assuré et ce, pour une durée maximale de 7 jours.

Si vous avez souscrit le Pack Réparation, celle-ci est portée à 30 jours lorsque le véhicule désigné aux Dispositions particulières est immobilisé pour réparations suite à panne garantie.

3. Dispositions communes aux Packs Mobilité

Si vous choisissez de ne pas faire réparer votre véhicule, suite à panne, le véhicule de remplacement est mis à votre disposition pour une durée maximale ramenée à 7 jours.

Le véhicule de remplacement est assuré sans franchise pour un kilométrage illimité, il devra être restitué à l'agence où vous en avez pris possession.

Il est de catégorie équivalente à celle du véhicule assuré (au maximum de catégorie D) sous réserve des disponibilités locales.

Lorsque le véhicule assuré est un véhicule de prestige tel que mentionné aux Dispositions particulières, le véhicule de remplacement est de catégorie D. En cas d'indisponibilité, un véhicule de la catégorie supérieure pourra être mis à votre disposition.

Si le véhicule assuré est un véhicule utilitaire, il peut être mis à disposition un véhicule de remplacement utilitaire mais sans aménagements et dans la limite d'un volume de **12 m³.**

Si le véhicule assuré est une autocaravane il sera proposé, au choix, un véhicule de remplacement de tourisme ou utilitaire.

Vous vous engagez à restituer le véhicule de remplacement dès que votre véhicule est réparé ou, s'il est irréparable ou non retrouvé suite à vol, dès le versement de l'indemnité.

Le véhicule de remplacement est attribué aux conditions des loueurs, notamment celles concernant les jeunes conducteurs.

4. Dispositions spécifiques pour les personnes à mobilité réduite (PMR)

Lorsque nous sommes dans l'impossibilité de vous proposer un véhicule de remplacement adapté à votre handicap, une solution de mobilité journalière de 100 € TTC par jour pourra se substituer à la mise à disposition du véhicule de remplacement afin de financer des services de taxi ou de transport qui pourront être organisés par Allianz Assistance à votre demande afin d'éviter toute avance de frais.

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

La prestation véhicule de remplacement ne concerne pas les remorques, caravanes et appareils terrestres attelés ou portés.

II. Pack Valeur plus Allianz

Le Pack Valeur plus, lorsqu'il est choisi, bénéficie uniquement au véhicule désigné aux Dispositions particulières.

Il ne s'applique pas aux remorques, caravanes et appareils terrestres attelés ou portés.

a. Cas général

Pour les dommages directement consécutifs à un événement garanti, le montant maximum d'indemnisation des dommages subis par le véhicule désigné aux Dispositions particulières est évalué comme suit :

Montant maximum d'indemnisation au jour du sinistre	Ancienneté du véhicule désigné aux Dispositions particulières depuis la date de première mise en circulation (indiquée sur la carte grise)	
	Pack Valeur plus 36 mois Allianz(1)	Pack Valeur plus Allianz(1)
Valeur d'achat (ou valeur à dire d'expert si celle-ci est plus élevée)	Jusqu'à 36 mois	Jusqu'à 24 mois
Valeur à dire d'expert + 20 %	Plus de 36 mois et jusqu'à 60 mois	Plus de 24 mois et jusqu'à 60 mois
Valeur à dire d'expert + 30 %	Plus de 60 mois et jusqu'à 96 mois	Plus de 60 mois et jusqu'à 96 mois
Valeur à dire d'expert + 40 %	Plus de 96 mois	Plus de 96 mois
Une valeur minimum d'indemnisation de 3 000 € est garantie quelle que soit la valeur à dire d'expert du véhicule désigné aux Dispositions particulières		

Pour les dommages garantis par le Pack Réparation, les valeurs ci-dessus indiquées ne sont applicables qu'en cas de réparation effective du véhicule.

(1) Selon indications aux Dispositions particulières.

b. Cas particulier du véhicule faisant l'objet d'un leasing ou crédit-bail, d'une location de longue durée ou d'une location avec option d'achat

Pour les dommages directement consécutifs à un événement garanti, le montant maximum d'indemnisation des dommages subis par le véhicule désigné aux Dispositions particulières est égal à la somme la plus élevée entre la valeur définie au cas général ci-dessus et la réclamation formulée par la société financière pour rupture anticipée du contrat

(hors loyers impayés et pénalités de retards de paiement ou d'écarts kilométriques).

Cette indemnité est versée à la société financière, propriétaire du véhicule, sur une base Hors Taxes.

Lorsque la réclamation de la société financière pour rupture anticipée du contrat de location

(hors loyers impayés et pénalités de retards de paiement ou d'écarts kilométriques)

est inférieure à la valeur définie au cas général ci- dessus, nous vous versons la différence.

En tout état de cause, cette différence égale à la valeur définie au cas général ci-dessus Hors Taxes moins la réclamation de la société financière pour rupture anticipée du contrat de location Hors Taxes (hors loyers impayés et pénalités de retards de paiement ou d'écarts kilométriques) vous est versée TVA comprise, sauf si vous récupérez la TVA [1].

Les exceptions opposables au souscripteur originaire au titre de son contrat d'assurance automobile sont opposables à la société financière. Ainsi, sont notamment opposables les clauses contractuelles, la prescription, les plafonds de garantie, les exclusions, la nullité, les déchéances, la règle proportionnelle de prime, les éventuelles franchises et, si le véhicule ne nous est pas cédé, la valeur de sauvetage qui seront déduites.

III. Pack Réparation Allianz

Le Pack Réparation, lorsqu'il est choisi, bénéficie uniquement au véhicule désigné aux Dispositions particulières.

Il ne s'applique pas aux remorques, caravanes et appareils terrestres attelés ou portés.

Les prestations ci-après sont mises en œuvre par :
AWP France SAS
Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros
Société de courtage d'assurances
Inscription ORIAS 07 026 669 - www.orias.fr
Siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
490 381 753 RCS Bobigny

Ci-après désignée sous le nom commercial « Allianz Assistance »

« Nous » dans le texte qui suit désigne Allianz Assistance.

Important

Pour bénéficier des prestations, il est impératif d'appeler préalablement Allianz Assistance sur la ligne téléphonique spécifique qui vous aura été communiquée lors de la souscription.

Tous les frais engagés sans accord préalable écrit ne pourront être pris en charge a posteriori.

1. Conseil et Accompagnement

Nous vous conseillons et vous accompagnons dans toutes vos démarches liées à la réparation ou l'entretien du véhicule désigné aux Dispositions particulières.

Les services que nous mettons à votre disposition :

– **Le télédiagnostic panne :**

Vous suspectez un risque de panne (voyant du tableau de bord allumé, bruits, comportement routier inhabituel…) que vous ne savez pas interpréter, un interlocuteur qualifié vous conseillera sur ce que vous pouvez et/ou ne devez pas faire : rouler jusqu'au garage le plus proche ou immobiliser immédiatement le véhicule en attendant le dépanneur.

(1) Exemple :
Indemnité Pack Valeur Plus : Valeur à dire d'expert + 30 % = 10 400 HT,
Indemnité de réclamation pour rupture anticipée = 8 500 HT,
Différence égale à 1 900 HT (10 400 HT – 8 500 HT).
Différence à verser :
• si TVA non déductible : 1 900 HT majoré de 20 % (TVA) soit 2 280 TTC
• si TVA déductible : 1 900 HT

– **Le Conseil devis :**
  - nos spécialistes sont à votre disposition pour étudier les devis d'intervention ou d'entretien sur lesquels vous souhaitez un conseil,
  - ils pourront également se charger de renégocier ceux-ci, si nécessaire, auprès du professionnel de l'automobile.

2. Réparations

a. Ce que nous garantissons

Les réparations consécutives à une panne d'origine mécanique, électrique, électronique ou hydraulique dès lors que les organes touchés par celle-ci font partie du « champ d'application de la garantie ».

Dans ce cadre, sont pris en charge les frais de réparation permettant la remise du véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la panne.

Par « panne », on entend une défaillance fortuite et d'origine soudaine par l'effet d'une cause interne au véhicule.

Elle doit être imprévisible et ne pas résulter d'un non-respect de l'entretien préconisé par le constructeur ou de l'usure normale du véhicule.

La garantie vous est acquise à la condition que le véhicule ait été et soit entretenu et révisé selon les prescriptions du constructeur.

Important

Par entretien, nous entendons toute intervention et tout contrôle définis par le constructeur aux périodicités et kilométrages prescrits :

– **effectués chez un professionnel enregistré au Registre du Commerce et des Sociétés,**
– **figurant sur le carnet d'entretien ou sur la notice d'utilisation du véhicule,**
– **caractérisés par une facture conforme aux dispositions légales en vigueur.**

À noter qu'une facture d'achat au détail de fournitures (filtres, huile, etc.) ne constitue pas une preuve d'entretien.

b. Champ d'application de la garantie

Seules sont couvertes les pièces figurant dans la liste exhaustive ci-dessous :

Moteur

Les organes internes du bloc moteur soit :

Cylindres, chemises, pistons, axes de pistons, segments, bielles, coussinets de bielles et de paliers de vilebrequins, vilebrequins, pompe à huile, chaîne de distribution lubrifiée, courroie de distribution et ses galets tendeurs et enrouleurs, y compris carters du bloc moteur.

Les dommages causés à d'autres parties du moteur et qui seraient la conséquence du bris d'un de ces éléments sont pris en charge,

à l'exclusion de l'embrayage qui aurait été brûlé ou totalement usé et de l'échappement au-delà du collecteur.

Les organes internes de la culasse soit :

Culasse et joint de culasse, arbre à came, basculeurs, poussoirs hydrauliques et mécaniques, pignons, culbuteurs, tiges, soupapes, guides de soupapes, paliers arbres à came.

Autres équipements moteur :

Vanne EGR, volant moteur.

Les batteries motrices pour les véhicules électriques ou hybrides.

Boîte de vitesse

Manuelle et automatique : organes internes comprenant l'arbre secondaire, primaire, intermédiaire, roulements, pignons, bagues de synchronisation, baladeurs, verrouillage et billes, sélecteurs, axes et fourchettes, convertisseurs de couple, vannes, soupapes, pompe à huile, régulateur, plateau et différentiel, module de commande/sélection, y compris carters.

Différentiels et pont

Toutes les pièces internes ainsi que la boîte de transfert et le réducteur (4 roues motrices), les cardans, y compris les carters.

Transmissions

Arbres de transmissions, arbres de roue, joints homocinétiques.

Turbocompresseur

Turbo et organes internes au turbo : vanne régulation, axe, turbine, clapet, soupapes de régulation,

à l'exclusion de toutes pièces de l'échappement au-delà du collecteur.

Alternateur-démarreur

Alternateur : régulateur de tension, diodes, porte diodes, rotor, stator, inducteur, roulements.

Démarreur : bagues, balais, lanceur, contacteur solénoïde, arbre inducteur, porte balais, inducteur.

Freins et système de freinage

Maître-cylindre et ses organes internes, répartiteur, limiteurs, étriers, servofreins, pompe d'assistance, groupe électro-pompe du système ABS/ABR.

Circuits électriques

Moteur essuie-glaces, moteur lève-vitres, moteur de toit ouvrant, pompe lave-glaces, moteur de fermeture centralisée, ventilateur de refroidissement, visco-coupleur de refroidissement, commandes et modules de commandes.

Circuits électroniques

Calculateur injection, bobine d'allumage allumeur, distributeur, module électronique d'allumage, boîtier, récepteurs situés à l'intérieur du véhicule exclusivement.

Climatisation

Compresseur, module de commande électronique, évaporateur, condenseur radiateur de climatisation.

Alimentation/injection

Pompe à injection, pompe à carburant mécanique et électronique, électrovanne de pompe, régulateur de débit, débitmètre, carburateur, bloc mono point injection et/ou multipoint, boîtier papillon, régulateur de pression.

Système de direction (manuelle et/ou assistée)

Crémaillère, valve, vérin hydraulique, pompe haute pression d'assistance, boîtier de direction, colonne, moteur électrique d'assistance de direction.

Circuit de refroidissement

Radiateur d'eau, d'huile, de chauffage, thermostat d'eau, thermo-contact de déclenchement des ventilateurs, moto-ventilateur de refroidissement, sonde indicateur de température et niveaux d'huile moteur et eau.

Dispositifs d'embrayage

Émetteur et récepteur hydrauliques.

Suspension

Barre stabilisatrice, barre de torsion avant et arrière, ressorts, lames.

Systèmes bi-carburation

Toutes les pièces mécaniques, électriques et électroniques sur une installation montée d'origine par le constructeur de la marque du véhicule

(sauf filtres, réservoirs, goulotte de remplissage).

Sécurité passive

Les airbags et pré-tensionneurs de ceinture, ainsi que calculateurs et leur réinitialisation en dehors de toute préconisation et périodicité de remplacement prévues par le constructeur et/ou le législateur.

3. Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales figurant pages 47 et 48 :

- **Les pièces entrant dans le cadre de l'entretien normal du véhicule tel que prévu par le constructeur ou celles faisant l'objet d'une anomalie signalée lors du contrôle technique ou d'une précédente intervention.**
- **Les pannes de batterie de démarrage, les bougies, et les pannes qui en découlent, les batteries motrices en location ou sous garantie du constructeur des véhicules électriques ou hybrides.**
- **Les pièces constitutives de l'échappement,** autres que le collecteur.
- **Les conséquences des pannes liées à l'absence, l'insuffisance, l'erreur ou le gel de carburant.**
- **La perte ou le vol des clefs, télécommandes ou cartes mains libres, ainsi que le remplacement des piles en cas de dysfonctionnement.**
- **Les pannes des écrans GPS, des systèmes audio et vidéo, des téléphones, même montés d'origine.**
- **Les tissus de sellerie, les garnitures intérieures, les moquettes, les peintures, les éléments ou accessoires de carrosserie.**
- **Les petites fournitures diverses telles que : les fluides (huile, carburant, antigel, recharge de climatisation), les ampoules, les fusibles, les ingrédients divers et consommables tels que disques d'embrayage, plaquettes et disques ou mâchoires de freins,** sauf si leur remplacement a été rendu nécessaire par la réparation.
- **Les pneumatiques.**
- **Les véhicules de plus de 3,5 t.**
- **Les véhicules affectés au transport à titre onéreux de personnes ou de marchandises.**
- **Les véhicules empruntés en remplacement provisoire du véhicule désigné aux Dispositions particulières.**
- **Tout véhicule non conforme au procès-verbal de réception par type déposé par le constructeur.**
- **Tous les dommages résultant directement ou indirectement :**
  - **du non-respect de l'entretien périodique du véhicule selon les préconisations du constructeur,**
  - **de l'usure normale,**
  - **d'un fait intentionnel ou d'une négligence de la part du propriétaire ou de l'utilisateur du véhicule garanti,**
  - **de l'utilisation anormale du véhicule eu égard à sa destination et aux normes préconisées par le constructeur,**
  - **d'un événement dont l'origine est antérieure à la prise d'effet de la garantie,**
  - **d'un élément ne répondant pas aux normes constructeur,**
  - **du fait dont un tiers est responsable, au titre des pièces fournies, de la main-d'œuvre effectuée ou de toute autre intervention non conforme aux règles de l'art,**
  - **des accidents de la circulation, vol, incendie interne ou externe, transport, enlèvement par une autorité publique, réquisition ou tout événement ayant soustrait le véhicule garanti à la garde de son bénéficiaire,**
  - **du non-respect des campagnes de rappel des véhicules par le constructeur,**
  - **de la défaillance d'une pièce n'entrant pas dans le « champ d'application de la garantie »,**
  - **des problèmes électriques et incendies, ayant pour origine le montage effectué après la 1re mise en circulation de tout appareil électronique et électrique tels que autoradio, alarme, GPS, téléphone,**
  - **de la privation de jouissance, des frais de gardiennage/location, ou de la dépréciation du véhicule.**
- **Les diagnostics, recherches de panne, essais n'entrant pas dans le cadre de la garantie ou afférent à la négligence.** Seuls sont couverts les frais de diagnostic et/ou de démontage aux seules fins d'expertise, sans présager d'une quelconque prise en charge ultérieure d'une réparation.
- **Aucun frais de remontage ne sera couvert en cas de refus de prise en charge d'une panne.**

4. Conditions de mise en œuvre de la garantie

Nous vous rappelons que le véhicule doit être entretenu et révisé selon les prescriptions du constructeur.

Vous devez disposer, en conséquence, des factures d'achat, de tous les justificatifs d'entretien (factures) depuis la 1re mise en circulation du véhicule, ainsi que des procès-verbaux des contrôles techniques.

Ces documents vous seront systématiquement réclamés afin de permettre la mise en jeu de la garantie.

Toutefois, en cas d'achat d'un véhicule d'occasion bénéficiant de la garantie d'un professionnel, dès lors que celui-ci est :

- agent de la marque constructeur,

– distributeur ou revendeur occasion d'une marque constructeur,

et à l'exclusion des importateurs ou garages « toutes marques », des autres marchands de véhicules d'occasion et des mandataires, vous êtes exonéré de produire les factures d'entretien antérieures à cet achat.

D'autre part, les dispositions du Pack Réparation ne suppriment ni ne réduisent la garantie des vices cachés du constructeur ou du vendeur, dont les conditions et modalités sont prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. En conséquence, le Pack Réparation ne pourra intervenir qu'après mise en œuvre, à la demande de l'assuré, de cette garantie légale ou de toute autre garantie éventuelle offerte par le constructeur, le garage vendeur ou tout autre professionnel de l'automobile.

5. Modalités d'indemnisation

L'indemnisation est subordonnée à la réparation du véhicule par un professionnel.

L'indemnité s'entend :

– pièces neuves ou échanges standards et main-d'œuvre dans la limite du barème constructeur sans application d'une quelconque vétusté, quel que soit le kilométrage du véhicule lors de la panne, lorsque l'exhaustivité des justificatifs d'entretien, effectué aux périodicités prévues par le constructeur, peut être présentée,

– sous déduction de la franchise éventuelle prévue aux Dispositions particulières. Cette franchise s'entend par événement et par panne, sauf s'il existe un lien direct entre plusieurs pannes.

Le montant accordé :

– inclura le coût des opérations de démontage nécessaires pour déterminer l'origine, l'étendue des dommages et le coût des réparations, à condition que lesdites réparations soient couvertes par la garantie et relatives à la panne,

– ne pourra dépasser la valeur à dire d'expert du véhicule au jour de la panne ou la valeur prévue par le Pack Valeur plus s'il est souscrit, étant entendu que cette valeur majorée n'interviendra qu'en cas de réparation effective du véhicule,

– **n'inclura :**
  - **ni les pièces remplacées à titre préventif, mais nécessaires pour une réparation « dans les règles de l'art », ou pouvant rentrer dans le cadre d'une révision,**
  - **ni les pièces remplacées consécutivement à une demande imposée du constructeur pour garantir l'ensemble des pièces changées ou l'ensemble des travaux.**

En cas d'événement survenant à l'étranger, les opérations qui y seront effectuées et entrant dans le champ de la garantie, seront remboursées dans la limite du barème constructeur, pièces neuves ou échanges standards et main-d'œuvre, applicable en France métropolitaine à la même période.

Si vous ne pouvez pas produire l'exhaustivité des justificatifs d'entretien du véhicule, effectué aux périodicités prévues par le constructeur, et pour autant que la panne ne soit pas la conséquence d'un défaut d'entretien, nous interviendrons pour vous indemniser mais la vétusté suivante sera appliquée, sur les pièces neuves ou échanges standards couverts par la garantie, en fonction du kilométrage compteur au moment de la panne :

– de 100 000 km à 120 000 km : 30 % de vétusté,

– de 120 001 km à 140 000 km : 40 % de vétusté,

– de 140 001 km à 160 000 km : 50 % de vétusté,

– de 160 001 km à 200 000 km : 60 % de vétusté,

– au-delà de 200 000 km : 70 % de vétusté.

D'autre part, nous nous réservons le droit de missionner un expert pour préciser l'origine de la panne ou évaluer la valeur du véhicule.

6. Modalités d'examen des réclamations

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

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP France SAS - Service Réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint Ouen Cedex).

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

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

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

La Médiation de l'Assurance

www.mediation-assurance.org

LMA
TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

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

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

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

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

7. Protection des données à caractère personnel

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

AWP France est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution du contrat.

Ces données sont destinées aux gestionnaires des garanties d'assurance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants. Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union européenne. Dans ce cas, AWP France SAS conçoit des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. AWP France SAS les conserve tout au long de la vie de votre contrat. Une fois ce dernier terminé, elles sont conservées pendant le délai de prescription.
Vous êtes informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire :

https://conso.bloctel.fr.
Vous gardez bien sûr tout loisir d'y accéder, de demander leur modification, rectification, portabilité ou effacement et de s'opposer à leur utilisation ainsi que de contacter le responsable des données personnelles pour toute information ou contestation (loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978). Pour cela, il vous suffit de nous écrire par mail à :

informations-personnelles@votreassistance.fr.

Vous pouvez aussi vous adresser à la CNIL.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente est jointe à la fin du présent document.

Les options

I. Contenu

1. Ce que nous garantissons

- les objets, effets personnels, bagages et équipements de loisirs,
- le matériel professionnel,
- les marchandises nécessaires à votre activité professionnelle,
  - transportés dans le véhicule assuré, dans le coffre de toit ou arrimés au véhicule assuré lorsqu'ils sont endommagés ou volés en même temps que le véhicule au titre d'un événement garanti et indemnisé pour le véhicule lui-même,
  - transportés dans le véhicule ou le coffre de toit lorsqu'ils sont volés sans le véhicule assuré mais à condition qu'il y ait effraction du véhicule et/ou du coffre de toit ou du garage dans lequel le véhicule se trouvait ou violences.

Les vols commis par vos préposés pendant leur service sont garantis à condition qu'une plainte ait été déposée contre eux.

Le contenu est couvert à concurrence du montant indiqué aux Dispositions particulières sans application de franchise.

L'indemnisation est versée déduction faite de la vétusté (voir chapitre « L'indemnisation », paragraphe II.2.d).

2. Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales figurant pages 47 et 48 :

- **Les bijoux, fourrures, argenterie, espèces, titres, valeurs et objets en métaux précieux.**
- **Les marchandises transportées à titre onéreux.**
- **Les animaux transportés.**
- **Les vols commis par les membres de votre famille habitant sous votre toit ou avec leur complicité.**

II. Équipements

Ce que nous garantissons

Les garanties souscrites pour le véhicule assuré sont étendues aux équipements.

Toutefois le vol des équipements sans vol du véhicule assuré n'est garanti qu'à condition qu'il y ait également des dommages indemnisés pour le véhicule lui-même, sauf s'il s'agit du vol isolé des roues.

Les équipements sont couverts à concurrence du montant indiqué aux Dispositions particulières sans application de franchise.

L'indemnisation est versée déduction faite de la vétusté (voir chapitre «L'indemnisation», paragraphe II.2.d).

Dans la limite de 1 000 €, la part de capital souscrit au titre de l'option Contenu n'indemnisant pas déjà un dommage au titre de cette option, peut être affectée à l'indemnisation des éléments relevant de l'option Équipements et inversement.

III. Protection juridique automobile

La garantie Protection juridique automobile est assurée et gérée par :
Protexia France
Entreprise régie par le Code des assurances
Société anonyme au capital de 1 895 248 €
1, cours Michelet - CS 30051
92076 Paris La Défense Cedex
382 276 624 RCS Nanterre

ou à tout autre organisme qui lui serait substitué et qui vous aura été signalé par une mention sur votre appel de cotisation ou par tout autre moyen.

Protexia France, opère sous sa marque commerciale Allianz Protection juridique.

Autorité de contrôle

Protexia France est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

1. Qui bénéficie de la garantie ?

On entend par « vous » :

– le souscripteur du contrat,

– le propriétaire du véhicule désigné aux Dispositions particulières,

– toute autre personne ayant la garde ou la conduite du véhicule avec l'autorisation du propriétaire.

2. Quelques définitions

Dépens

Désigne les honoraires de l'expert judiciaire, la rémunération de l'huissier pour assigner, signifier et faire exécuter le jugement, les émoluments du postulant, les droits de timbre et les frais de greffe. Plus simplement, ce sont les frais de justice engendrés par le procès, distincts des frais et honoraires de l'avocat.

Indemnité de l'article 700 du Code de Procédure civile et ses équivalents

Textes de loi autorisant une juridiction à condamner une des parties au paiement d'une indemnité au profit d'une autre, en compensation des sommes, non comprises dans les dépens, exposées par elle dans une procédure judiciaire (principalement, les honoraires d'avocat).

Litige ou différend

Toute réclamation ou désaccord qui vous oppose à un tiers, ou toute poursuite engagée à votre encontre.

Nous

Protexia France.

Tiers

Toute personne autre que vous et nous.

Vous

Les bénéficiaires de la garantie.

3. Vos garanties

– **Service d'information juridique, en prévention de tout litige**

En complément de votre garantie de Protection juridique, nous vous donnons accès à des services en ligne. Vous y trouverez une base documentaire d'informations juridiques, des démarches administratives et juridiques relative à tous les domaines du droit et la possibilité de déclarer votre litige en ligne.

Pour en savoir plus, connectez-vous au portail de services en ligne https://mesdemarches.allianz.fr/infopj.

En complément de l'information juridique en ligne, nous vous mettons en relation avec des juristes confirmés afin d'obtenir une information juridique relative à tous les domaines du droit. Ces informations sont fournies oralement et en l'absence de tout litige.

Pour en savoir plus, connectez-vous au portail de services en ligne https://mesdemarches.allianz.fr/infopj.

– **Protection juridique, en présence de litige**

En cas de litige garanti, nous vous apportons :

- **une assistance amiable :** nous vous informons sur vos droits et sur les mesures nécessaires, à la sauvegarde de vos intérêts, nous vous conseillons sur la conduite à tenir et effectuons, le cas échéant et avec votre accord, les démarches amiables nécessaires,
- **une assistance judiciaire :** s'il s'avère nécessaire de porter l'affaire en justice, nous vous faisons représenter devant les tribunaux et prenons en charge les frais de procès vous incombant et les frais et honoraires des mandataires (avocat, huissier, expert) intervenus pour faire valoir vos droits.

La direction du procès vous appartient, conseillé par votre avocat. Durant cette procédure, nous restons à la disposition de vous-même et de votre avocat pour vous apporter l'assistance dont vous auriez besoin.

a. Ce que nous garantissons

Sous réserve des exclusions, des modalités d'application et dans les limites des frais pris en charge figurant au chapitre présent, paragraphe III.5, nous garantissons :

– tous les litiges liés au véhicule désigné aux Dispositions particulières.

Nous intervenons notamment dans les domaines suivants :

Achat du véhicule	Litige lié à l'achat du véhicule désigné avec : – le constructeur, – le vendeur professionnel ou non, – l'établissement de crédit ayant financé l'achat.
Vente du véhicule	Litige avec l'acquéreur du véhicule désigné pendant 1 an à compter de la date de sa vente, sous réserve que le véhicule qui le remplace soit assuré par un contrat Allianz avec souscription de la Protection juridique automobile.

Réparation du véhicule	Litige avec un réparateur professionnel pour mauvaise exécution ou non-exécution de travaux de réparation ou d'entretien du véhicule désigné.
Infraction au Code de la route	Infraction au Code de la route commise avec le véhicule désigné et non liée à un accident de la circulation.
Agression	Recours lorsque vous êtes victime d'une agression non liée à un accident de la circulation, en votre qualité de propriétaire, gardien ou utilisateur du véhicule désigné.
Contrôle technique du véhicule	Litige avec le centre de contrôle technique ayant procédé à une vérification technique du véhicule désigné.
Fourrière	Recours en cas de détérioration du véhicule désigné suite à mise en fourrière.
Cyber risques automobiles	Litige avec constructeur, concepteur de logiciel ou hackeurs en cas de piratage de données, prise de contrôle, défaillance, accident, panne d'un système de guidage électronique ou d'un logiciel de maintenance du véhicule désigné.

– les litiges vous opposant à la société de location auprès de laquelle vous avez loué un véhicule terrestre à moteur de moins de 3,5 t,
– toute demande en réparation au profit du souscripteur et des personnes fiscalement à sa charge, s'ils subissent, du fait d'un véhicule terrestre à moteur identifié, un préjudice matériel ou corporel en tant que piéton, cycliste, ou passager d'un quelconque véhicule.

b. Ce qui n'est pas garanti en plus des exclusions générales figurant pages 47 et 48 :

Nous n'intervenons pas pour les litiges :

– **mettant en cause votre garantie Responsabilité civile ou votre garantie Défense de vos intérêts suite à accident,**
– **de nature fiscale ou douanière,**
– **liés à votre activité professionnelle lorsque celle-ci est en rapport avec le négoce, la réparation ou l'entretien de véhicules,**
– **ayant pour origine l'état d'ivresse ou la consommation d'une drogue ou d'un stupéfiant non prescrit par une autorité médicale compétente, susceptible d'être sanctionné pénalement ou le refus de vous soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de ces états,** sauf s'il est établi que le litige est sans relation avec l'un de ces états.

4. En cas de réclamation

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel auprès d'Allianz Protection Juridique.
Si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation par simple lettre ou courriel à l'adresse suivante :
Allianz Protection Juridique
Centre de Solution client
TSA 63301
92087 Paris La Défense Cedex

qualité.protection-juridique@allianz.fr
Vous n'êtes toujours pas satisfait du traitement de votre réclamation ? Vous pouvez faire appel au Médiateur indépendant de l'assurance. Ses coordonnées sont les suivantes :

www.mediation-assurance.org

ou
LMA
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 an à compter de votre réclamation écrite auprès de nous.

Vous avez toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de votre contrat en ligne, vous avez aussi la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission européenne en utilisant le lien suivant : http://ec.europa/consumers/odr.

5. Dispositions communes aux garanties Défense pénale et recours suite à accident et Protection juridique automobile

a. Modalités d'application des garanties

Afin de faire valoir vos droits, vous devez nous déclarer votre litige dès que vous en avez connaissance.

- Via le formulaire de déclaration de litige :
  https://mesdemarches.allianz.fr/declarationlitige/
- Sur votre espace client du site www.allianz.fr
- Par courrier :
  Allianz Protection Juridique
  Centre de Solution Client
  TSA 63 301
  92087 Paris La Défense Cedex
- Par téléphone : 0978 978 075 (appel non surtaxé)

Nous ne prenons pas en charge les éventuels frais exposés par vous et destinés à apporter ces éléments de preuve de votre préjudice, sauf accord préalable de notre part.

Vous devez recueillir notre accord préalable :

- avant de confier la défense de vos intérêts à un avocat ou à une personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur ou avant d'engager une procédure judiciaire ou une nouvelle étape de celle-ci.

  Cette exception ne s'applique pas si vous justifiez d'une urgence à les avoir engagés. Si le sinistre nécessite des mesures conservatoires urgentes, vous pourrez les prendre, à charge pour vous de nous en avertir dans les 48 heures,
- avant d'accepter de la partie adverse une indemnité qui vous serait offerte directement.

b. Frais pris en charge

Nous prenons en charge, dans la limite de **10 000 € TTC par sinistre :**

- les honoraires d'expertise,
- les frais et/ou honoraires des auxiliaires de justice pour faire valoir vos droits,
- les dépens **sauf si vous succombez à l'action et que vous devez les rembourser à votre adversaire.**

Si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, **vous avez la liberté de son choix.** Sur demande écrite de votre part, nous pouvons vous mettre en relation avec un avocat que nous connaissons.

Vous disposez de la direction du procès, conseillé par l'avocat qui vous assiste et représente.

Nous prendrons en charge les frais et honoraires de votre avocat dans la limite des montants figurant dans le tableau ci-après et ce, pour chaque assistance à mesure d'instruction ou expertise, protocole de transaction, ordonnance, jugement ou arrêt.

Ces montants comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, etc.), la préparation du dossier, la plaidoirie éventuelle et constituent la limite de notre prise en charge même si vous changez d'avocat.

Rédaction de dire/Transmission de PV	80 €
Démarches amiables	350 €
Assistance à mesure d'instruction ou d'expertise	350 €
Commissions	350 €
Assistance à conciliation, médiation(1), procédure participative	500 €
Référé	500 €
En matière pénale :	
– Mesures pénales alternatives aux poursuites (ex : médiation pénale, transaction, arbitrage...)	500 €
– Tribunal de police	600 €
– Tribunal correctionnel	800 €
– CIVI (Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions)	800 €
En matière civile et commerciale :	
– Transaction, arbitrage	500 €
– Juge de l'exécution	500 €
– Tribunal judiciaire : enjeu < 10 000 € (dont Chambre de proximité et Juge du contentieux de la protection)	800 €

– Tribunal judiciaire : enjeu > 10 000 € ou demande indéterminée	1 200 €
– Tribunal de commerce	1 200 €
– Tribunal administratif	1 200 €
– Autres tribunaux	1 000 €
Cour d'appel	1 200 €
Cour d'assises	2 000 €
Cour de cassation, Conseil d'état, Juridictions européennes	2 000 €
(1) Plafond de prise en charge au titre de la médiation (dans la limite de 50 % des frais de médiation totale)	500 €

Les frais et honoraires d'expertise judiciaire sont pris en charge à concurrence de 3 050 € TTC par litige (ce budget expertise judiciaire est pris en compte dans le calcul du plafond maximum par litige).

c. Nous ne prenons pas en charge :

- **Les sommes de toute nature que vous pouvez être condamné à payer : condamnation au principal, amende, dommages et intérêts, dépens (si vous devez les rembourser à votre adversaire), indemnités allouées en vertu de l'article 700 du Code de procédure civile et ses équivalents.**
- **Les frais et honoraires engendrés par une initiative prise sans notre accord préalable,** sauf si vous justifiez d'une urgence à les avoir engagés.
- **Les honoraires de résultat.**
- **Les droits proportionnels.**
- **Les recours judiciaires pour des réclamations dont le montant est inférieur à 230 € TTC.**

d. Que faire en cas de désaccord entre vous et nous ?

En vertu de l'article L127-4 du Code des assurances, en cas de désaccord entre vous et nous au sujet des mesures à prendre pour régler le différend, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le président du Tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fonds.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge.

Toutefois, le président du Tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fonds, peut en décider autrement lorsque l'assuré a mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si vous engagez à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle qui vous avait été proposée par la tierce personne ou nous-mêmes, nous vous indemniserons des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans les limites prévues au chapitre présent, paragraphe III.5.b.

e. Que faire en cas de conflits d'intérêts ?

Dès que vous nous avez déclaré votre litige, vous avez la liberté de faire appel à un avocat de votre choix (ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur), si vous estimez qu'un conflit d'intérêts peut survenir entre vous et nous (par exemple, si nous sommes amenés à défendre simultanément les intérêts de la personne contre laquelle vous nous avez demandé d'exercer votre recours).

Dans cette éventualité, nous prenons en charge les frais et honoraires d'un avocat dans les limites prévues au chapitre présent, paragraphe III.5.b.

f. La subrogation

En vertu des dispositions des articles L121-12 et L127-8 du Code des assurances, nous nous substituons à vous dans vos droits et actions pour le recouvrement des sommes qui pourraient vous être allouées au titre des dépens et des indemnités versées en vertu des articles 700 du Code de procédure civile, 475-1 et 375 du Code de procédure pénale, L761-1 du Code de justice administrative et 75-1 de la loi du 10 juillet 1991 (ou leurs équivalents devant des juridictions autres que françaises), à concurrence des sommes que nous avons payées et après vous avoir prioritairement désintéressé si des frais et honoraires sont restés à votre charge.

g. L'étendue de vos garanties dans le temps

Nous prenons en charge les litiges :

- dont le fait générateur (fait, événement ou situation source du litige) est postérieur à la date d'effet de votre contrat. Nous prenons néanmoins en charge les litiges dont le fait générateur est antérieur à la date d'effet de votre contrat, si vous nous apportez la preuve que vous ne pouviez avoir connaissance de ce fait avant cette date,
- que vous nous déclarez entre la date de prise d'effet de votre contrat et celle de sa résiliation.

Exclusions générales

Quelles que soient les garanties choisies, conformément à la loi ou en raison de la nature des événements concernés, nous ne garantissons jamais :

– **Les dommages résultant d'un fait intentionnel de votre part ou de celle du conducteur** (sous réserve des dispositions de l'article L121-2 du Code des assurances, pour la garantie de la Responsabilité civile).

– **Les amendes et les frais s'y rapportant.**

– **Les dommages résultant :**
  - **de la guerre civile ou étrangère,**
  - **d'un conflit armé international ou non international, tels que définis par les Conventions de Genève et les jugements et décisions des Tribunaux internationaux,**
  - **d'invasion.**

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

– **Les dommages survenus lorsque, au moment du sinistre, le conducteur du véhicule assuré n'a pas l'âge requis ou ne possède pas de permis de conduire en état de validité (ni suspendu, ni périmé, ni annulé, ni invalidé).**

Cette exclusion ne peut être opposée :

- au conducteur détenteur d'un permis de conduire qui nous a été déclaré à la souscription ou au renouvellement du contrat :
  - lorsque ce permis est sans validité pour des raisons tenant au lieu ou à la durée de résidence de son titulaire (permis étranger),
  - ou lorsque les conditions restrictives d'utilisation, autres que celles relatives aux catégories de véhicules portées sur votre permis, n'ont pas été respectées (par exemple le port de verres correcteurs),
- en cas de vol, de violence ou d'utilisation à votre insu par votre enfant mineur (voir chapitre « Les garanties classiques », paragraphe I.3),
- en cas de conduite accompagnée, dans le cadre réglementaire de l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) ou de conduite supervisée ou de conduite encadrée. Sous réserve de notre accord préalable, l'apprenti conducteur bénéficie de toutes les garanties du contrat,
- lorsque, en votre qualité de commettant :
  - vous êtes trompé par la production de titres faux ou falsifiés, sous réserve que ceux-ci aient présenté l'apparence de l'authenticité,
  - vous ignorez que le permis de votre préposé a fait l'objet d'une annulation, d'une suspension, d'une restriction de validité ou d'un changement de catégorie par décision judiciaire ou préfectorale et que ces mesures ne vous ont pas été notifiées, sous réserve que la date du retrait effectif ou de la rectification matérielle du permis par les Autorités soit postérieure à la date d'embauche.

La garantie est accordée pour une durée maximum de 2 mois à compter de la date du retrait effectif ou de la rectification matérielle du permis.

– **Les dommages survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions sportives (ou leurs essais) soumises à l'autorisation des Pouvoirs Publics si vous y participez en qualité de concurrent,** (cette exclusion ne vous dispense pas de l'obligation d'assurance, il vous faudra donc souscrire un autre contrat que celui-ci).

Les rallyes de régularité et les concentrations touristiques ne sont pas concernés par cette exclusion.

– **Les biens et/ou les activités assurés lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.**

Les biens et/ou les activités assurés lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.

Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanction restriction, embargo total ou partiel ou prohibition.

Nous ne garantissons pas, sauf mention aux Dispositions particulières et cotisation supplémentaire :

- **Les dommages provoqués ou aggravés par le transport dans le véhicule assuré de matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes.** Sont cependant tolérés, les transports d'huiles, d'essences minérales ou produits similaires ne dépassant pas 500 kg ou 600 litres (y compris l'approvisionnement nécessaire au moteur), ou de gaz dans la limite de 70 kg. En ce qui concerne les véhicules de plus de 3,5 t, la tolérance pour l'approvisionnement en carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur, est portée à 1 000 litres.
- **Les dommages causés par le véhicule assuré lorsqu'il transporte des sources de rayonnements ionisants destinées à être utilisées hors d'une installation nucléaire, dès lors que lesdites sources auraient provoqué ou aggravé le sinistre.**

Où s'exercent vos garanties (étendue territoriale) ?

Garanties	Étendues territoriales
Toutes garanties, sauf particularités prévues ci-après	– France métropolitaine, autres pays membres de l'Union européenne, États du Vatican, Saint-Marin, Monaco, Liechtenstein, Andorre, – Pays dans lesquels la Carte Internationale d'Assurance Automobile (carte verte) est valable, – Guadeloupe, Guyane française, La Réunion, Martinique, Mayotte, Nouvelle Calédonie, Polynésie française, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna pour des séjours de moins de 3 mois.
Responsabilité civile préjudice écologique	– France métropolitaine, départements d'outre-mer, collectivités territoriales de Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre et Miquelon, îles de Wallis et Futuna, Terres australes et antarctiques françaises.
Garantie Assistance	– Voir pages 11 à 25
Attentats et actes de terrorisme	– Territoire national.
Catastrophes naturelles	– France métropolitaine, – Guadeloupe, Guyane française, La Réunion, Martinique, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna.
Catastrophes technologiques	– France métropolitaine, – Guadeloupe, Guyane française, La Réunion, Martinique, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin.
Protection juridique automobile	– France métropolitaine, Guadeloupe, Guyane française, La Réunion, Martinique, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, – Autres pays membres de l'Union européenne, – États du Vatican, Saint-Marin, Monaco, Liechtenstein, Norvège, Suisse et Andorre.

L'indemnisation

Vous avez la faculté, en cas de dommage garanti par votre contrat et dans les conditions fixées par celui-ci, de choisir le réparateur professionnel auquel vous souhaitez recourir, pour procéder aux réparations.

- Dans la mesure où vous faites le choix de votre réparateur, le coût des réparations garanties sera acquitté dans un premier temps par vos soins. Vous serez ensuite remboursé sur la base de l'évaluation contractuelle de l'indemnité telle que décrite au chapitre présent, paragraphe II.2, déduction des franchises éventuelles.
- Dans la mesure où vous faites le choix de confier votre véhicule au réseau de réparateurs sélectionnés par nos soins, nous mettons à votre disposition, pour vous accompagner, des solutions de prise en charge de votre sinistre de A à Z. Dans cette hypothèse vous n'avez pas à faire l'avance des fonds (hormis le cas échéant les éventuelles franchises). Pour certains de ces réparateurs, les réparations sont garanties à vie [(1)].

  Vous pouvez ainsi profiter, dès lors que votre sinistre est garanti par votre contrat, de services de qualité et adaptés à vos besoins.

  Quelle que soit la garantie en cause couvrant votre véhicule (Bris des glaces, Vol, Dommages tous accidents, Incendie-Forces de la nature, Catastrophes naturelles ou technologiques, Attentats), vous devez déclarer votre sinistre par tout moyen et notamment avant toute réparation ou remplacement des éléments endommagés, en contactant directement votre intermédiaire, ou en déclarant votre sinistre en utilisant votre application allianz.fr ou en composant le numéro de téléphone figurant sur la carte verte qui vous a été remise ou en nous contactant au 0978 978 000 (appel non surtaxé).

  Plus spécifiquement en cas de sinistre Bris des glaces, nous mettons à votre disposition un service Diagnostic glace qui fournit des conseils pour vous aider à trouver la solution la plus appropriée. Pour une déclaration simple et rapide, ainsi qu'une solution sans avance de fonds (hormis le cas échéant votre franchise), nous vous invitons à nous contacter au 0978 978 090 (appel non surtaxé). Vous avez aussi la possibilité de déclarer directement votre sinistre Bris des glaces à l'un de nos partenaires pare-brisiers dont la liste vous sera communiquée par votre intermédiaire ou par le numéro dédié (0978 978 090).

Les réparations effectuées au titre du Pack Réparation Allianz sont exclues du bénéfice des « réparations garanties à vie ».

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

Les délais à respecter pour nous déclarer le sinistre et les formalités à accomplir

Nature du sinistre

Sinistres Vol et Tentative de Vol	Autres sinistres (Bris des glaces, Incendie-Forces de la nature, Dommages tous accidents, Attentats, Catastrophes naturelles ou technologiques)
– Vous devez nous déclarer votre sinistre par tous moyens, dès que vous en avez connaissance, dans les **2 jours ouvrés.**	– Vous devez nous déclarer votre sinistre par tous moyens, dès que vous en avez connaissance, dans les **5 jours ouvrés**. – En cas de Catastrophes naturelles, le délai de déclaration est porté à **10 jours** à compter de la publication de l'arrêté interministériel.
– Vous devez déposer plainte, au plus tôt à partir du moment où vous avez connaissance du vol ou de la tentative de vol, auprès des autorités compétentes et nous adresser l'original du récépissé du dépôt de plainte. – En cas de récupération du véhicule volé, nous en aviser dans les **2 jours ouvrés** à partir du moment où vous en avez eu connaissance.	– En d'accident subi en cours de transport terrestre du véhicule sur le territoire national, vous devez faire constater par les moyens légaux vis-à-vis du transporteur ou des tiers, les dommages survenus conformément au Code du commerce.

Déclaration tardive quelle que soit la nature du sinistre ou de l'événement :

Si vous ne respectez pas les délais de déclaration et si nous prouvons que ce retard nous a causé un préjudice, vous perdrez votre droit à indemnité (déchéance), sauf si votre retard résulte d'un cas fortuit ou de force majeure.

(1) Conditions d'application des « réparations garanties à vie » : les réparations effectuées par les réparateurs du réseau CapsAuto sont garanties dans le réseau CapsAuto pendant toute la durée où le contrat d'assurance automobile Allianz couvrant le véhicule réparé reste en vigueur. Les conditions d'application des « réparations garanties à vie » sont disponibles auprès de votre intermédiaire et auprès du réparateur membre du réseau de réparateurs CapsAuto ayant effectué les réparations.

Vos obligations

Quelle que soit la garantie concernée :

En cas de dommage subi par le véhicule assuré, vous devez obligatoirement avant toute réparation ou remplacement des éléments endommagés :

- prendre contact avec nous afin d'organiser les modalités de notre intervention : évaluation des dommages, expertise,
- nous indiquer, avant toute réparation, le lieu où nous pouvons faire constater les dommages quand ils font l'objet d'une garantie souscrite.

Vous ne devez pas procéder ou faire procéder aux réparations ou au remplacement des éléments endommagés sans nous avoir avisés au préalable et sans accord de notre part.

L'accord préalable de l'assureur est obligatoire avant de procéder à toute réparation ou tout remplacement des éléments endommagés du véhicule, quelle que soit la garantie en cause (Bris des glaces, Incendie-Forces de la nature, Vol, Dommages tous accidents, Catastrophes naturelles ou technologiques, Attentats).

En cas de réparation ou de remplacement sans notre accord, une franchise de 30 % calculée sur le montant total des réparations que nous aurions été amenés à prendre en charge selon les modalités prévues au paragraphe « Évaluation des dommages et modalités d'indemnisation » sera appliquée. En outre, les franchises éventuelles prévues au contrat viendront en diminution de l'indemnité réduite.

En tout état de cause, si vous n'avez pas déclaré le sinistre et que le retard nous a causé un préjudice, ou si nous n'avons pas pu constater la réalité et la matérialité des dommages, la déchéance de la garantie (perte du droit à indemnité) s'appliquera.

Vous devez nous fournir avec la déclaration : le constat amiable, la description exacte de l'événement, tous les renseignements utiles à l'identification des personnes lésées, du conducteur, des victimes, des témoins éventuels, des tiers responsables et à l'évaluation des dommages (par exemple photos des dommages au véhicule).

Nous transmettre, dès réception, tous documents renseignements, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure, en rapport avec le sinistre, qui vous seraient adressés, remis ou signifiés, ou encore demandés par nous.

Nous fournir toutes les pièces utiles à l'appréciation du dommage dans les plus brefs délais.

Vous perdrez tout droit à indemnité si, intentionnellement, vous faites de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, les circonstances ou conséquences du sinistre, la date et la valeur d'achat des biens assurés, leur état général, ou en cas d'exagération des dommages.

Il en sera de même si vous employez sciemment des fausses factures ou de faux justificatifs, ou usez de moyens frauduleux.

C'est à nous d'apporter la preuve de la fausse déclaration, de l'utilisation de documents inexacts comme justificatifs ou de moyens frauduleux.

Si des indemnités ont déjà été payées, elles doivent nous être remboursées.

Vous devez nous permettre de constater la réalité et la matérialité des dommages conformément aux dispositions figurant au paragraphe « Évaluation des dommages et modalités d'indemnisation ».

En cas de refus de votre part, ou d'impossibilité de constater la réalité et la matérialité des dommages, sauf cas fortuit ou force majeure**, le sinistre ne pourra pas être garanti et vous perdrez tout droit à indemnité.**

II. Comment est déterminée l'indemnité ?

1. Vous avez causé des dommages à autrui

a. Procédure – Transactions

Si votre responsabilité est mise en cause et si la garantie de votre contrat vous est acquise, nous assumons votre défense civile dans les conditions prévues au chapitre « Les garanties classiques », paragraphe II.1. Ainsi, nous prenons en charge les frais de procès, de quittance, et autres frais de règlement.

Nous avons seuls le droit de transiger avec les victimes ou leurs ayants droit, dans la limite de notre garantie.

Aucune transaction ou reconnaissance de responsabilité ne nous est opposable si elle intervient en dehors de nous. N'est cependant pas considéré comme une reconnaissance de responsabilité, l'aveu de la matérialité d'un fait, ni le seul fait d'avoir procuré à la victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne est normalement portée à accomplir.

b. Sauvegarde des droits des victimes

Ne sont pas opposables aux victimes ou à leurs ayants droit :

– la nullité du contrat (article L211-7-1 du Code des assurances) ;

– les franchises prévues au contrat ;

– les déchéances, à l'exception de la suspension régulière de garantie pour non-paiement de la cotisation ;

– la réduction de l'indemnité prévue par le Code des assurances en cas de déclaration inexacte ou incomplète du risque, faite de bonne foi (article L113-9 du Code des assurances) ;

– les exclusions de garanties prévues aux articles R211-10 et R211-11 du Code des assurances) :

- lorsque au moment du sinistre, le conducteur n'a pas l'âge requis ou ne possède pas les certificats, en état de validité, exigés par la réglementation en vigueur pour la conduite du véhicule, sauf en cas de vol, de violence ou d'utilisation du véhicule à l'insu de l'assuré ;
- en ce qui concerne les dommages subis par les personnes transportées, lorsque le transport n'est pas effectué dans les conditions suffisantes de sécurité fixées par arrêté pour le transport des passagers (article A211-3 du Code des assurances) ;
- du fait des dommages causés par le véhicule assuré lorsqu'il transporte des sources de rayonnements ionisants destinés à être utilisées hors d'une installation nucléaire, dès lors que lesdites sources auraient provoqué ou aggravé le sinistre ;
- du fait des dommages causés par le véhicule, lorsqu'il transporte des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes, et à l'occasion desquels lesdites matières auraient provoqué ou aggravé le sinistre ; toutefois la non-assurance ne saurait être invoquée du chef de transports d'huiles, d'essences minérales ou de produits similaires, ne dépassant pas 500 kilogrammes ou 600 litres, y compris l'approvisionnement de carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur ;
- de dommages survenus au cours d'épreuves, courses, compétitions, ou leurs essais, soumis par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics.

Important

Nous procéderons au paiement de l'indemnité pour votre compte dans la limite du maximum garanti.

Si vous êtes responsable, nous exercerons contre vous une action en remboursement des sommes ainsi avancées par nos soins.

Nous sommes également tenus, lorsque nous invoquons une exception de garantie légale ou contractuelle, de présenter à la victime une offre d'indemnité telle que prévue par les articles L211-9 à L211-17 du Code des assurances.

2. Votre véhicule ou ses éléments sont endommagés à la suite d'un événement garanti

Les dispositions ci-dessous concernent les dommages autres que ceux entrant dans le champ d'application du Pack Réparation pour lesquels les modalités d'indemnisation figurent au chapitre « Les Packs Essentiels Allianz », paragraphe III.

a. Règle générale : accord préalable de l'assureur (rappel)

L'accord préalable de l'assureur est obligatoire avant de procéder à toute réparation ou tout remplacement des éléments endommagés du véhicule, quelle que soit la garantie en cause (Bris des glaces, Incendie-Forces de la nature, Vol, Dommages tous accidents, Catastrophes naturelles ou technologiques, Attentats).

b. Évaluation des dommages et modalités de l'indemnisation

Afin de nous permettre de constater la réalité et la matérialité des dommages, vous devez répondre favorablement à nos demandes d'expertise et de contrôle de votre véhicule ou des éléments endommagés.

Les dommages ou pertes sont évalués à l'amiable, entre vous et nous avant toute réparation ou remplacement des éléments endommagés.

L'indemnité peut être déterminée de gré à gré entre vous et nous.

À défaut d'évaluation de gré à gré, nous faisons apprécier et chiffrer les dommages, ainsi que les procédés de réparation ou de remplacement des pièces détériorées directement consécutifs au sinistre garanti par un expert ou un prestataire indépendant que nous désignons.

Le cas échéant celui-ci détermine également :

– la valeur du véhicule avant le sinistre,

– s'il y a lieu, la valeur de sauvetage du véhicule après le sinistre.

Ce chiffrage est déterminé par l'expert ou le prestataire sur la base du prix des pièces constructeur ou équipementiers, ou des pièces de qualité équivalente, ou des pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire (pièces de réemploi) et des ingrédients consommables nécessaires. Les pièces remplacées quelle qu'en soit l'origine doivent répondre aux mêmes exigences de qualité que les pièces d'origine.

L'expert ou le prestataire se base sur les prix publics. Il prend aussi en compte, le temps de main d'œuvre et le cout horaire de main d'œuvre habituellement pratiqués dans la région par d'autres réparateurs professionnels, ou publiés par un organisme indépendant ; exemples : INSEE, SRA (Sécurité et Réparation Automobiles).

Le chiffrage ainsi effectué constituera le montant maximal susceptible de vous être indemnisé dans le cadre d'un dommage garanti, déduction faite des franchises éventuelles prévues au contrat.

Dans l'hypothèse où vous avez souscrit le Pack Valeur plus, le montant susceptible de vous être indemnisé sera celui tel que décrit au chapitre « Les Packs Essentiels Allianz », paragraphe II, déduction faite des franchises éventuelles prévues au contrat, et sans écarter l'application des dispositions figurant au chapitre présent, paragraphe I et paragraphes II.2.a et II.2.b.

Au titre de la garantie Bris des glaces

En complément de ce qui précède, en cas de réparation ou de remplacement des éléments endommagés, le chiffrage est effectué sur la base des éléments et des glaces de même nature que ceux montés à l'origine par le constructeur sauf si l'assuré apporte la preuve que ceux-ci étaient différents avant le sinistre.

Quelle que soit la nature du sinistre ou de l'événement :

Votre indemnisation s'effectue TVA comprise sauf si vous récupérez la TVA ou si vous ne pouvez justifier d'une facture de réparation acquittée par vos soins.

En cas de désaccord sur l'appréciation des dommages au véhicule ou leur chiffrage, avant toute procédure judiciaire, si les Parties en sont d'accord, un arbitrage peut être réalisé avec le concours de votre expert et de celui que nous avons désigné. Si les experts n'aboutissent pas à un accord sur le montant de l'indemnisation, ils désignent pour les départager un troisième expert. Chacun de nous paie les honoraires de son expert et la moitié des honoraires du tiers-expert.

En cas de dommages partiels

Lorsque le montant des réparations est inférieur à la valeur à dire d'expert du véhicule avant le sinistre, le montant de l'indemnité est égal au montant des réparations directement consécutives au sinistre garanti, sous déduction des éventuelles franchises.

En cas de dommage total

Cas général

Lorsque le montant des réparations directement consécutives à l'événement garanti est supérieur à la valeur à dire d'expert du véhicule avant le sinistre (ou en cas de vol), le montant de l'indemnité est fixé comme suit :

		SANS PACK VALEUR PLUS	AVEC PACK VALEUR PLUS
Vous nous cédez le véhicule		– L'indemnité est égale à la valeur à dire d'expert avant le sinistre, sous déduction des éventuelles franchises.	– L'indemnité est égale à la valeur prévue par le Pack Valeur plus, sous déduction des éventuelles franchises.
Vous ne nous cédez pas le véhicule	**Vous ne le faites pas réparer**	– L'indemnité est égale à la valeur à dire d'expert avant le sinistre, déduction faite de la valeur de sauvetage après sinistre et des éventuelles franchises.	– L'indemnité est égale à la valeur prévue par le Pack Valeur plus, sous déduction faite de la valeur de sauvetage après sinistre et des éventuelles franchises.
	Vous le faites réparer	– L'indemnité est égale au montant des réparations dans la limite de la valeur à dire d'expert déduction faite des éventuelles franchises. – Elle est versée sur présentation de la facture des réparations.	– L'indemnité est égale au montant des réparations dans la limite de la valeur prévue par le Pack Valeur plus, déduction faite des éventuelles franchises. – Elle est versée sur présentation de la facture des réparations.

Si la valeur à dire d'expert est supérieure à la valeur d'achat, l'indemnisation sera basée sur la valeur à dire d'expert.

Cas particulier d'un sinistre garanti au titre du Pack Réparation

Les valeurs d'indemnisation prévues sont subordonnées à la réparation effective du véhicule.

Cas particulier du véhicule faisant l'objet d'un leasing ou crédit-bail, d'une location de longue durée ou d'une location avec option d'achat

En cas de perte totale du véhicule assuré à la suite d'un événement garanti, la société financière, propriétaire du véhicule assuré, a seule qualité d'assuré. L'indemnité à notre charge lui est versée sur une base Hors Taxes.

Cette indemnité est égale à la réclamation qu'elle formule pour rupture anticipée du contrat de location (hors loyers impayés et pénalités de retards de paiement ou d'écarts kilométriques) sans pouvoir excéder la valeur à dire d'expert.

Les exceptions opposables au souscripteur originaire au titre de son contrat d'assurance automobile sont opposables à la Société financière. Ainsi, sont notamment opposables les clauses contractuelles, la prescription, les plafonds de garantie, les exclusions, la nullité, les déchéances, la règle proportionnelle de prime, les éventuelles franchises et, si le véhicule ne nous est pas cédé, la valeur de sauvetage qui seront déduites.

Si vous avez choisi le Pack Valeur plus, voir chapitre « Les Packs Essentiels Allianz », paragraphe II.

Vous êtes tenu de nous fournir une copie de votre contrat de location, ainsi que du tableau de financement. Si vous ne disposez plus de ces documents, vous vous engagez à les demander à nouveau à la société financière, en justification de sa réclamation, et à nous les transmettre, afin que le règlement puisse s'effectuer dans les meilleurs délais.

c. Dispositions spéciales aux véhicules gravement endommagés ou économiquement irréparables

Dans le cadre d'un événement garanti, nous prenons en charge les frais supplémentaires occasionnés par la mise en œuvre des procédures réglementaires concernant ces véhicules lorsque l'assuré n'est pas responsable de l'accident de la circulation ou ne l'est que partiellement. Lorsque la garantie Dommages tous accidents est souscrite, la prise en charge s'effectue dans tous les cas.

d. Dispositions spéciales aux éléments garantis au titre des options Contenu et Équipements

L'indemnité est égale à la valeur de remplacement au jour du sinistre sous déduction d'une vétusté forfaitaire de 1 % par mois commencé avec un maximum de 75 %, sauf pour :

- les marchandises pour lesquelles la valeur de remplacement est égale à leur prix d'achat majoré des taxes non récupérables ou à leur coût de fabrication,
- les aménagements professionnels pour lesquels la valeur de remplacement est établie à dire d'expert vétusté déduite.

e. Dispositions spéciales aux pneumatiques

La valeur de remplacement à l'identique est déterminée à dire d'expert vétusté déduite.

III. Dans quel délai êtes-vous indemnisé ?

Vous êtes indemnisé dans les 15 jours qui suivent l'accord intervenu entre vous et nous ou une décision judiciaire exécutoire. En cas d'opposition d'un créancier, ce délai court seulement à partir du jour où elle est levée.

Cas particuliers

a. Catastrophes naturelles

Pour les dommages indemnisés au titre de la garantie Catastrophes naturelles, nous vous versons l'indemnité dans les **3 mois** qui suivent la remise de l'état estimatif des pertes ou la date de publication de l'arrêté constatant l'état de catastrophe naturelle, si cette date est postérieure. À défaut, l'indemnité porte intérêt au taux légal, sauf cas fortuit ou de force majeure.

b. Catastrophes technologiques

Pour les dommages indemnisés au titre de la garantie Catastrophes technologiques, nous vous versons l'indemnité dans les **3 mois** qui suivent la remise de l'état estimatif des pertes ou la date de publication, lorsque celle-ci est postérieure, de la décision administrative prévue à l'article L128-1 du Code des assurances.

c. Vol du véhicule

Nous présentons une offre d'indemnité dans les **30 jours** qui suivent la déclaration de vol et la remise des documents nécessaires à l'évaluation du préjudice, sur demande de notre part, notamment :

- la facture d'achat du véhicule assuré ou,
- à défaut, tout document permettant de justifier le prix d'achat et l'origine de ce véhicule (exemples : certificat de cession, attestation de vente, documents bancaires…),
- les copies des factures d'entretien et de réparation, du dernier rapport de contrôle technique établi et le double des clés ou de la carte clé,
- la justification de la jouissance d'un garage clos et couvert individuel ou collectif dont l'accès est protégé et dans lequel vous remisez habituellement le véhicule assuré, déclarée par vous à la souscription du contrat. La justification peut-être faite par exemple par la production d'une copie d'un des documents suivants : bail, acte de propriété, facture de location du garage, relevé de charges de copropriété ou quittance de loyer sur lequel ou laquelle figure le garage.

  Votre indemnisation est subordonnée à la production de pièces justifiant du prix d'achat réel du véhicule, et des autres documents figurant ci-dessus.

Le paiement a lieu dans les **10 jours** qui suivent l'accord sur cette offre ou la décision judiciaire exécutoire.

Si le véhicule est retrouvé dans un délai de **30 jours** à dater de la déclaration du vol, son propriétaire s'engage à le reprendre.

Nous prenons alors seulement en charge les éventuels frais de remise en état.

Si le véhicule est retrouvé **au-delà de ce délai,** son propriétaire a le choix entre :

- recevoir ou conserver l'indemnité (dans ce cas, nous devenons propriétaire du véhicule),
- reprendre le véhicule en l'état s'il est déclaré économiquement et techniquement réparable par un expert qualifié et, s'il a déjà été indemnisé, restituer l'indemnité reçue sous déduction des éventuels frais de remise en état. Cette possibilité n'est offerte que dans l'année qui suit la déclaration du vol.

IV. Franchise applicable en cas de prêt à un conducteur novice

Il s'agit d'une franchise, cumulable avec les éventuelles autres franchises, que vous supportez lorsque la personne au volant du véhicule assuré lors de l'accident est un conducteur titulaire du permis de conduire depuis moins de 3 ans.

Toutefois, elle ne s'applique pas lorsque le véhicule est conduit :

- par vous-même ou le conducteur habituel,
- par le conjoint/partenaire lié par un PACS ou concubin, du conducteur habituel,
- par un de vos salariés dans l'exercice de ses fonctions,
- par l'apprenti conducteur pendant les leçons de conduite entrant dans le cadre réglementaire de l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) ou de conduite supervisée ou de conduite encadrée, ou par un enfant du conducteur habituel ayant obtenu son permis dans ce cadre,
- par un conducteur désigné comme conducteur habituel sur un autre contrat automobile souscrit auprès de nous.

Cette franchise joue lorsque le poids total en charge du véhicule assuré n'excède pas 3,5 t. Elle est applicable une fois par sinistre, tant sur la garantie Responsabilité civile que sur la garantie Dommages tous accidents.

V. Notre droit de recours contre un responsable

Dans la limite de l'indemnité que nous avons versée, nous avons le droit de récupérer auprès de tout responsable du sinistre, les sommes que nous avons payées. C'est la subrogation (article L121-12 du Code des assurances).

En ce qui concerne les garanties Incendie-Forces de la nature, Attentats, Vol, Bris des glaces, Dommages tous accidents, nous n'exerçons pas de recours contre des personnes considérées comme « assuré » au sens de la garantie Responsabilité civile.

En revanche, nous exercerons une action en remboursement des sommes que nous avons été amenés à verser à la suite d'un sinistre causé par une personne ayant obtenu la garde ou la conduite du véhicule assuré contre le gré du propriétaire.

Important

Vous ne devez prendre aucune initiative pouvant compromettre notre recours.

Si nous ne pouvons plus, par votre fait, l'exercer, notre garantie cesse de vous être acquise, dans la limite de la subrogation.

Cas particuliers : émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme et de sabotage (loi du 9 septembre 1986) : dans le cas où par application de la législation en vigueur, vous seriez appelé à recevoir une indemnité pour les dommages causés au véhicule assuré, vous vous engagez à signer une quittance à notre profit, à concurrence des sommes qui vous auront été versées au titre du contrat.

La vie du contrat

I. Le risque assuré

1. Les déclarations que vous devez faire et leurs conséquences

Votre contrat a été établi à partir des réponses aux questions qui vous ont été posées lors de la souscription.

Ces réponses, qui doivent être exactes, nous ont alors permis d'apprécier les risques pris en charge et de fixer votre cotisation ; elles sont reproduites aux Dispositions particulières.

À l'appui de vos réponses, vous devez nous fournir tous documents justificatifs demandés, tels que certificat d'immatriculation définitif (carte grise), relevé d'informations, permis de conduire.

En cours de contrat, vous devez nous déclarer toutes les circonstances nouvelles qui ont pour conséquences soit d'aggraver les risques soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexactes ou caduques vos réponses ou vos déclarations d'origine.

Vous devez notamment nous déclarer :

- le changement du véhicule désigné aux Dispositions particulières ou de ses caractéristiques (carrosserie, énergie, puissance, poids...), de son usage, de son lieu de garage,
- le changement de conducteur habituel, de sa profession,
- toute suspension de permis de conduire supérieure à 2 mois, ou annulation ou retrait du permis de conduire du conducteur habituel, toute condamnation pour conduite en état d'ivresse ou sous l'emprise de stupéfiants, toute condamnation pour délit de fuite ainsi que toute sanction pénale subie par lui pour des faits en relation avec la conduite d'un véhicule terrestre à moteur,
- l'adjonction d'une remorque de plus de 750 kg de poids total autorisé en charge.

Votre déclaration de ces circonstances nouvelles doit être faite, par lettre recommandée, **dans les 15 jours qui suivent le moment où vous en avez eu connaissance.**

Lorsque ces circonstances nouvelles constituent une aggravation du risque, nous pouvons :

- **soit résilier votre contrat,** par lettre recommandée, avec préavis de **10 jours,**
- **soit vous proposer une nouvelle cotisation.** Si vous refusez ou ne donnez pas suite à cette proposition dans les **30 jours,** nous pouvons alors résilier votre contrat, à condition que cette possibilité de résiliation ait été précisée dans notre lettre de proposition.

Lorsque ces circonstances nouvelles constituent au contraire une **diminution du risque,** vous avez droit à une réduction de votre cotisation. Si nous refusons de la réduire, vous pouvez alors résilier votre contrat, avec préavis de **30 jours.**

Important

Quelles sont les conséquences de déclarations non conformes à la réalité ?

Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraine l'application des sanctions ci-dessous, prévues par le Code des assurances.

Si elle est intentionnelle, vous vous exposez à la nullité de votre contrat (article L113-8 du Code des assurances). Dans ce cas, nous conservons les cotisations que vous avez payées. De plus, nous avons le droit, à titre de dédommagement, de vous réclamer le paiement de toutes les cotisations dues jusqu'à l'échéance principale du contrat. Vous devez également nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre contrat.

Si elle n'est pas intentionnelle (article L113-9 du Code des assurances) vous vous exposez à :

- **une augmentation de votre cotisation ou la résiliation de votre contrat lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre,**
- **une réduction de vos indemnités, lorsqu'elle est constatée après sinistre. Cette réduction est mise en œuvre en appliquant à l'indemnité qui aurait dû être versée le pourcentage d'écart entre la cotisation payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité.**

C'est à nous d'apporter la preuve de votre fausse déclaration (intentionnelle ou non).

2. La déclaration de vos autres assurances

Si les risques que nous garantissons par votre contrat sont (ou viennent à être) assurés en tout ou partie auprès d'un autre assureur, vous devez nous en informer immédiatement et nous indiquer les sommes assurées.

En cas de sinistre, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages auprès de l'assureur de votre choix.

Important

Si plusieurs assurances contre un même risque sont souscrites de façon frauduleuse ou dolosive, la nullité des contrats peut être prononcée et des dommages et intérêts peuvent être demandés (article L121-3 du Code des assurances, 1er alinéa).

C'est à nous d'apporter la preuve de la fraude ou de la faute dolosive.

3. Le véhicule change de propriétaire

– En cas de **cession** du véhicule assuré, le contrat est suspendu de plein droit, à partir du lendemain à 0 heure du jour de cet événement.

Il peut être résilié moyennant préavis de **10 jours,** par vous ou par nous, ou remis en vigueur d'un commun accord.

À défaut, la résiliation interviendra de plein droit 6 mois après la date du transfert de propriété qui doit nous être communiquée selon les modalités indiquées au présent chapitre, paragraphe III.3.

– En cas de décès, **le contrat est transféré de plein droit** à la personne qui hérite du véhicule.

Cette personne doit nous déclarer toute modification des réponses apportées par le précédent assuré aux questions qui lui avaient été posées à la souscription du contrat.

Cette déclaration doit nous être faite avant l'échéance principale qui suit le transfert du contrat.

L'assureur, l'héritier ou l'acquéreur a la faculté 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 du contrat à son nom.

II. Votre cotisation

La cotisation est établie en fonction de vos déclarations ainsi que des garanties choisies.

Elle comprend les frais annexes ainsi que les taxes et contributions que nous sommes chargés d'encaisser pour le compte de l'État.

1. Quand devez-vous payer la cotisation ?

Elle est exigible annuellement et payable d'avance auprès de nous ou de notre mandataire à la date d'échéance indiquée aux Dispositions particulières. Toutefois, un paiement fractionné peut être accordé selon mention figurant aux Dispositions particulières.

2. Quelles sanctions encourez-vous si vous ne payez pas la cotisation ?

Si vous ne payez pas la cotisation ou une fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, nous pouvons poursuivre l'exécution du contrat en justice.

Sous réserve de dispositions plus favorables, la loi nous autorise également à suspendre les garanties de votre contrat 30 jours après l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure à votre dernier domicile connu, voire à résilier votre contrat 10 jours après l'expiration de ce délai de 30 jours (article L113-3 du Code des assurances).

Lorsqu'il y a suspension des garanties pour non-paiement, la cotisation ou la ou les fraction(s) de cotisation non réglée(s) nous reste(nt) due(s), y compris celles venues à échéance pendant la période de suspension, ainsi qu'éventuellement les frais de poursuites et de recouvrement, en dépit de l'absence de garanties.

Les frais de poursuites et de recouvrement sont ceux que nous avons dû engager pour tenter de recouvrer la cotisation ou portion de cotisation que vous nous devez.

Lorsque pendant la période de suspension, vous procédez au paiement complet de la cotisation due et des frais de poursuites et de recouvrement éventuels, les garanties vous sont de nouveau acquises le lendemain midi de ce paiement.

En cas de résiliation, vous restez redevable de la portion de cotisation afférente à la période écoulée jusqu'à la date de résiliation, majorée des frais de poursuites et de recouvrement éventuels ainsi que d'une pénalité correspondant à 6 mois de cotisation maximum sans pouvoir excéder la portion de cotisation restant due jusqu'au terme de l'échéance annuelle.

3. La clause de réduction-majoration (bonus/malus)

Clause réglementaire selon l'Annexe à l'article A121-1 du Code des assurances.

Article 1 - Lors de chaque échéance annuelle du contrat, la cotisation due par l'assuré est déterminée en multipliant le montant de la cotisation 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 1,00.

Article 2 - La cotisation de référence est la cotisation établie par l'assureur pour le risque présentant les mêmes caractéristiques techniques que celles présentées par l'assuré.

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'assurances.

Cette cotisation de référence ne comprend pas les majorations éventuellement prévues pour les circonstances aggravantes énumérées à l'article A121-1-2 du Code des assurances. En revanche, pour l'application des dispositions de la clause, cette cotisation de référence comprend la cotisation supplémentaire éventuellement prévue pour les conducteurs novices à l'article A121-1-1 du Code des assurances.

Article 3 - La cotisation sur laquelle s'applique le coefficient de réduction-majoration, est la cotisation 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 des glaces et de catastrophes naturelles.

Article 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.

Article 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 1,00.

Article 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 :

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

Article 7 - 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 met en jeu uniquement l'une des garanties suivantes : Vol, Incendie, Bris des glaces, n'entraîne pas l'application de la majoration prévue à l'article 5 et ne fait pas obstacle à la réduction visée à l'article 4.

Article 8 - Lorsqu'il est constaté qu'un sinistre ne correspond pas à la qualification qui lui avait été donnée initialement, la rectification de la cotisation 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 cotisation 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.

Article 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.

Article 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 Dispositions particulières du contrat demeurent les mêmes, sauf en cas de réduction du nombre des conducteurs.

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

Article 12 - L'assureur délivre au souscripteur un relevé d'informations lors de la résiliation du contrat par l'une des parties et dans les 15 jours à compter d'une demande expresse 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.

Article 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.

Article 14 - L'assureur doit indiquer sur l'appel de cotisation ou la quittance de cotisation remis à l'assuré :

- le montant de la cotisation de référence ;
- le coefficient de réduction-majoration prévu à l'article A121-1 du Code des assurances ;
- la cotisation nette après application de ce coefficient ;
- la ou les majorations éventuellement appliquées, conformément à l'article A121-1-2 du Code des assurances.

4. La révision du tarif

Nous pouvons être amenés à modifier le niveau tarifaire applicable à votre contrat en fonction de vos sinistres et/ou le tarif applicable à vos garanties en fonction de circonstances techniques indépendantes de la variation du régime des taxes ou du bonus/malus. Votre cotisation est alors modifiée dans la même proportion, à la première échéance principale qui suit cette modification. Vous en serez informé par votre appel de cotisation précisant son nouveau montant.

Si vous n'acceptez pas cette augmentation, vous pouvez résilier le contrat dans les **30 jours** suivant celui où vous en avez été informé.

La résiliation sera effective **30 jours** après votre demande, et au plus tôt à la date d'échéance principale concernée, le cachet de la poste faisant foi.

Vous devrez cependant nous régler une part de cotisation calculée à l'ancien tarif, pour la période écoulée entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

III. Début et fin du contrat

1. Quand commence le contrat ?

La date d'effet de votre contrat est celle indiquée aux Dispositions particulières.

Tout document qui modifie votre contrat (avenant) comporte la date à laquelle cette modification prend effet.

2. Pour quelle durée ?

Vous êtes assuré pour une durée d'un an.

À l'expiration de cette période de un an, votre contrat est ensuite renouvelé automatiquement d'année en année à l'échéance principale figurant sur vos Dispositions particulières, tant qu'il n'est pas résilié par vous ou par nous dans les conditions prévues au chapitre « La vie du contrat », paragraphe III.3. Toutefois, une disposition contraire peut être prévue aux Dispositions particulières.

3. Quand et comment votre contrat peut-il être résilié ?

Il peut être mis fin à votre contrat dans les cas indiqués au chapitre présent, paragraphes III.3.a à III.3.e :

– **par vous,** en nous notifiant la résiliation selon l'une des modalités prévues à l'article L 113-14 du Code des assurances.

Ainsi vous pouvez résilier votre contrat, au choix :

- par lettre ou tout autre support durable (comme un mail) ;
- par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- lorsque vous avez conclu votre contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

Dans tous les cas, nous vous confirmerons par écrit la réception de votre notification de résiliation.,

– **par nous,** par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

Lorsque la résiliation est faite par lettre recommandée, le délai de préavis est compté à partir de la date d'envoi (le cachet de La Poste faisant foi).

Si la résiliation intervient entre deux échéances, la part de cotisation correspondant à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance vous est remboursée, sauf en cas de résiliation pour non-paiement de la cotisation.

a. Par vous ou par nous

– chaque année à la date d'échéance principale, avec préavis de **2 mois au moins,**

– 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, **lorsque le contrat a pour objet la garantie des risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle** (article L113-16 du Code des assurances).

La résiliation du contrat ne peut intervenir que dans les trois mois suivant la date de l'événement, en indiquant sa date, sa nature et en produisant des justificatifs.

Dès que nous avons connaissance de l'un de ces événements, nous pouvons aussi mettre fin au contrat dans les 3 mois par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Dans l'un ou l'autre cas, la résiliation prend effet **1 mois** après sa notification.

– en cas de vente ou de donation du véhicule, la résiliation prenant effet **10 jours** après sa notification (article L121-11 du Code des assurances), dans les conditions et selon les modalités figurant au chapitre présent, paragraphe I.3.

b. Par vous

– en cas de diminution du risque, si nous refusons de réduire votre cotisation (article L113-4 du Code des assurances), dans les conditions et selon les modalités figurant au chapitre présent, paragraphe I.1,

– en cas d'augmentation de votre cotisation dans les conditions et selon les modalités figurant au chapitre présent, paragraphe II.4,

– en cas de résiliation par nous d'un de vos contrats, après sinistre (article R113-10 du Code des assurances).
Vous pouvez alors, dans le délai de **1 mois** suivant la notification de cette résiliation, mettre fin au présent contrat. Cette résiliation prendra effet **1 mois** après sa notification,

– votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction.
Si vous souhaitez ne pas le reconduire, vous disposez, sous réserve que votre contrat couvre des personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles, quelles que soient les dispositions de votre contrat, d'un délai de vingt jours suivant l'envoi de l'avis d'échéance, le cachet de La Poste faisant foi. La résiliation prend effet le lendemain de la date de votre notification,

– sous réserve que votre contrat couvre des personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles, vous pouvez le résilier à tout moment sans frais ni pénalités à l'expiration d'un délai de 1 an à compter de la première souscription. La résiliation prend effet **1 mois** après que nous en ayons reçu notification sous forme de lettre recommandée qui doit être adressée par votre nouvel assureur chargé d'effectuer pour votre compte cette formalité. Il lui appartient de s'assurer ainsi de la permanence de votre couverture d'assurance (articles L113-15-2 et R113-12 du Code des assurances).
Ce motif de résiliation est susceptible de pouvoir s'appliquer aussi dans les cas suivants, lorsque sont remplies les conditions de résiliation prévues à l'article L113-15-2 précité :

- lorsque vous dénoncez la reconduction tacite du contrat en application de l'article L113-15-1 postérieurement à la date limite d'exercice du droit de dénonciation du contrat ;
- lorsque vous demandez la résiliation du contrat en vous fondant sur un motif prévu par le Code des assurances dont nous constatons qu'il n'est pas applicable ;
- lorsque vous ne précisez pas le fondement de votre demande de résiliation.

Nous vous inviterions alors à vous rapprocher de votre nouvel assureur à qui il appartient d'effectuer pour votre compte cette formalité nécessaire à l'exercice de cette demande de résiliation auprès de nous, celle-ci prenant alors effet **1 mois**

après que nous en ayons reçu notification sous forme de lettre recommandée. Il s'assurera ainsi de la permanence de votre couverture d'assurance.

– En cas de transfert de portefeuille de contrats par l'entreprise d'assurance, vous pouvez alors, dans le délai d'un mois suivant la date de publication au Journal officiel de la décision d'approbation rendue par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, mettre fin au contrat. Cette résiliation prend effet à la date de notification par l'assuré (article L 324-1 du Code des assurances).

c. Par nous

– en cas de non-paiement de votre cotisation (article L113-3 du Code des assurances) dans les conditions et selon les modalités figurant au chapitre présent, paragraphe II.2,

– en cas d'aggravation du risque (article L113-4 du Code des assurances) dans les conditions et selon les modalités figurant au chapitre présent, paragraphe I.1,

– après un sinistre, la résiliation prenant effet **1 mois** après sa notification. Vous avez alors le droit de résilier vos autres contrats souscrits chez nous dans le délai de **1 mois** suivant cette notification (article R113-10 du Code des assurances).

Toutefois, nous ne pouvons résilier votre contrat, après sinistre, **que si** celui-ci a été causé par un conducteur en état d'imprégnation alcoolique ou sous l'emprise de stupéfiants, ou par un conducteur auteur d'une infraction entraînant une décision judiciaire ou administrative de suspension du permis de conduire d'au moins 1 mois, ou d'annulation de ce permis (article A211-1-2 du Code des assurances).

d. Par l'héritier ou par nous

en cas de transfert de propriété du véhicule assuré par suite de décès, la résiliation prenant effet **10 jours** après sa notification (article L121-10 du Code des assurances), dans les conditions et selon les modalités figurant au chapitre présent, paragraphe I.3 .

e. De plein droit

– en cas de perte totale du véhicule assuré due à un événement non garanti, la résiliation prenant effet **immédiatement** (article L121-9 du Code des assurances),

– en cas de réquisition du véhicule assuré dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur, la résiliation prenant effet **immédiatement**,

– en cas de retrait total de notre agrément, la résiliation prenant effet le **40e jour,** à midi, qui suit sa publication au journal officiel (article L326-12 du Code des assurances),

– en cas de vente ou de donation du véhicule assuré, le contrat d'assurance est suspendu de plein droit à partir du lendemain, à zéro heure, du jour de l'aliénation ; la résiliation intervient après 6 mois si le contrat n'a pas été remis en vigueur. Vous devez nous informer de la date du transfert de propriété. (article L121-11 du Code des assurances),

– en cas de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire, la résiliation intervenant dans un délai de **30 jours** après l'envoi de la mise en demeure à l'administrateur judiciaire, si ce dernier n'a pas pris position sur la continuation du contrat (articles L622-13, L631-14 et L641-11-1 du Code du commerce).

IV. Clauses d'usage du véhicule (définitions)

Le titre de la clause décrivant l'usage que vous avez déclaré pour le véhicule désigné figure aux Dispositions particulières.

Lorsqu'il s'agit d'un usage plus spécifique, la clause figure intégralement aux Dispositions particulières.

Si l'usage déclaré du véhicule s'avère inexact, les sanctions prévues par le Code des assurances, telles que décrites au chapitre présent, paragraphe I.1, s'appliquent (article L113-8 : nullité du contrat en cas de mauvaise foi établie et article L113-9 : en l'absence de mauvaise foi, réduction proportionnelle de l'indemnité en cas de sinistre).

Vous vous engagez à ce que votre véhicule ne soit pas utilisé pour un usage autre que celui déclaré, même occasionnellement, sans obtenir préalablement notre accord et, s'il y a lieu, payer une cotisation supplémentaire.

En cas de sinistre, vous supporterez une franchise de 750 €, si la personne conduisant le véhicule a utilisé celui-ci à titre occasionnel pour un déplacement non prévu dans l'usage déclaré.

Cette franchise se cumule avec les éventuelles autres franchises prévues au contrat, elle n'est pas opposable aux tiers, mais nous exercerons contre vous une action en remboursement si nous devons en faire l'avance.

Dans ce qui suit, on entend par « déplacements privés » tout déplacement effectué dans le cadre de la vie privée, y compris pour des activités associatives, politiques, syndicales non rémunérées ou des fonctions électives municipales.

1. Véhicule au repos

Le véhicule assuré est au repos à l'intérieur d'un garage (public ou privé), ou d'une propriété privée entièrement close.

En conséquence, les garanties souscrites ne s'exerceront que si ce véhicule est au repos ou déplacé manuellement, soit dans un garage, soit dans les dépendances, cours et terrains appartenant au propriétaire des locaux ou mis à sa disposition et attenant à ces derniers.

2. Déplacements privés

Le véhicule assuré est utilisé exclusivement pour des déplacements privés.

Il ne sert donc en aucun cas, ni à effectuer un trajet entre le domicile et le lieu de travail, ni à d'autres déplacements professionnels.

3. Déplacements privés et professionnels

Le véhicule assuré est utilisé pour des déplacements privés, le trajet entre le domicile et le lieu de travail et des déplacements professionnels y compris la vente ambulante lorsqu'il est spécialement aménagé à cet effet.

Il ne sert en aucun cas à des tournées régulières de clientèle par des commerciaux, ni pour des transports à titre onéreux de personnes ou de marchandises.

4. Tous déplacements

Le véhicule assuré est utilisé pour tous déplacements privés et professionnels, y compris tournées régulières de clientèle par des commerciaux, mais ne sert en aucun cas pour des transports onéreux de personnes ou de marchandises.

V. Dispositions diverses

1. Prescription

Prescription des actions dérivant du contrat d'assurance :

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.

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 visées à l'article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

Article 2240 du Code civil

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

Article 2241 du Code civil

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

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

Article 2242 du Code civil

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

Article 2243 du Code civil

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

Article 2244 du Code civil

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

Article 2245 du Code civil

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

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

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

Article 2246 du Code civil

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

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel www.legifrance.gouv.fr.

2. Lutte contre le blanchiment

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou des justificatifs, y compris sur l'acquisition des biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

3. Relations Clients et Médiation

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur commercial habituel.
Si sa réponse ne vous satisfait pas, il vous suffit d'adresser un courriel à clients@allianz.fr ou un courrier à :

Allianz Relations Clients
Case Courrier S1803
1 cours Michelet - CS 30051

92076 Paris La Défense Cedex
Vous n'êtes toujours pas satisfait du traitement de votre réclamation ? Vous pouvez faire appel au Médiateur indépendant de l'assurance. Ses coordonnées sont les suivantes :

www.mediation-assurance.org

ou

LMA
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 an à compter de votre réclamation écrite auprès de nous.

Vous avez toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez aussi la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission européenne en utilisant le lien suivant : http://ec.europa.eu/consumers/odr.

4. Facultés de renonciation

Les dispositions qui suivent vous concernent uniquement si vous avez conclu le présent contrat en qualité de personne physique à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, par voie de démarchage ou de vente à distance.

a. En cas de conclusion de votre contrat par voie de démarchage

Dans le cas où le souscripteur personne physique a été sollicité par voie de démarchage, en vue de la conclusion d'un contrat d'assurance à des fins autres que commerciales ou professionnelles, il dispose d'un droit de renonciation, dans les conditions et limites prévues par l'alinéa 1er de l'article L112-9 du Code des assurances reproduit ci-après :

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. »

Le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée sur vos Dispositions particulières.
« Je soussigné M ..... demeurant ..... renonce à mon contrat N° ..... souscrit auprès d'Allianz IARD conformément à l'article L112-9 du Code des assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.

(Date et signature) »

À cet égard, le souscripteur est informé que, s'il exerce son droit de renonciation, il sera tenu au paiement proportionnel de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation, à l'exclusion de toute pénalité.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'entreprise d'assurance si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

Conformément aux dispositions de l'article L112-9 du Code des assurances, ce droit de renonciation ne s'applique pas :

- aux polices d'assurance voyage ou bagage,
- aux contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois,
- dès lors que le souscripteur a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.

b. En cas de souscription à distance de votre contrat

La vente de votre contrat d'assurance Automobile par téléphone, courrier ou internet est régie par les articles L112-2-1 et R112-4 du Code des assurances.

Si votre demande d'assurance par téléphone est à votre initiative sans démarchage téléphonique de notre part, le contrat est conclu immédiatement. Vos Dispositions particulières et générales vous parviendront après la conclusion du contrat.

Dans le cadre d'un démarchage téléphonique à notre initiative, nous vous adressons les Dispositions particulières et générales avant de recueillir votre accord nécessaire à la conclusion de votre contrat. Les modalités de conclusion du contrat d'assurance par téléphone sont décrites à l'annexe 2 de ces Dispositions générales.

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, telle que définie par l'article L112-2-1 du Code des assurances, la fourniture d'opérations d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique, qui agit en dehors de toute activité commerciale ou professionnelle, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Il est précisé que les règles applicables en matière de vente à distance ne s'appliquent :

- qu'au premier contrat, pour les contrats à durée déterminée suivis d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps ;
- qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

Vous êtes informé :

- de l'existence de fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages visé à l'article L421-1 du Code des assurances ;

– de l'existence du fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions visé à l'article L422-1 du Code des assurances ;
– que vous disposez d'un droit de renonciation de 14 jours calendaires révolus qui commencent à courir soit à compter du jour de la conclusion à distance du contrat, soit à compter du jour de la réception des Dispositions particulières et des Dispositions générales si cette dernière date était postérieure à la date de conclusion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités ;
– que les contrats pour lesquels s'applique le droit de renonciation ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans l'accord du souscripteur. Vous avez manifesté votre volonté pour que votre contrat prenne effet à la date figurant sur les Dispositions particulières. Le souscripteur, qui a demandé le commencement de l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de renonciation et qui use de son droit de renonciation, devra s'acquitter de la portion de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert ; en outre, la contribution Attentats au titre du Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme reste due et ne vous sera pas remboursée.

Le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre, inséré ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée sur vos Dispositions particulières.
« Je soussigné M ..... demeurant ..... renonce à mon contrat N° ..... souscrit auprès d'Allianz IARD. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.

(Date et signature) »

Par dérogation, ce droit de renonciation ne s'applique pas :

– aux polices d'assurance voyage ou bagage ou aux polices similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois ;
– aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du souscripteur avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

5. Service e-courrier

En communiquant à l'assureur ou à son conseiller, lors de la souscription ou postérieurement à celle-ci, son adresse de messagerie électronique, le souscripteur :

– est informé qu'il bénéficie du service e-courrier dont les modalités sont décrites ci-après,
– accepte qu'elle soit utilisée par l'assureur ou son conseiller pour lui communiquer des courriers de gestion ou d'information afférents au contrat souscrit.

Le présent service est réservé au souscripteur du présent contrat d'assurance, abonné à l'espace client du site internet www.allianz.fr, ci-après dénommé le client.

a. Les définitions

Espace client :

Désigne l'espace client allianz.fr, sécurisé, accessible par le client au moyen d'un identifiant personnel et d'un code confidentiel à partir du site internet www.allianz.fr, et proposant le service.

Service :

Désigne la communication au client, à la suite d'un message électronique d'alerte, d'e-courriers accessibles dans son espace client au moyen de son identifiant personnel et de son code confidentiel. Selon la nature du contrat souscrit et le profil du client, les fonctionnalités offertes dans le cadre du service peuvent varier.

E-courriers :

Désigne des courriers sous format électronique communiqués par Allianz IARD au client et accessibles à partir de son espace client, et relatifs à la gestion et au suivi de ses contrats souscrits auprès de Allianz IARD. Le client est informé que tous les courriers de gestion ou d'information afférents à ce contrat ne sont pas éligibles au service.

b. L'accès et l'utilisation du service

Le service est accessible depuis l'espace client, après identification au moyen d'un identifiant et d'un code confidentiel.

L'utilisation concomitante de l'identifiant et du code confidentiel constitue la preuve de l'identité du client. Toute connexion effectuée dans l'espace client et toute utilisation du service réalisée par le biais de l'identifiant et du code confidentiel sont réputées être effectuées par le client, seul titulaire de ces codes confidentiels.

L'accès à l'espace client et son utilisation du service supposent que le client dispose d'une adresse de messagerie électronique ou d'un numéro de téléphone valide ainsi que de tous matériels et logiciels nécessaires à la navigation sur internet et à l'ouverture et la sauvegarde des e-courriers.

Il appartient au client de vérifier régulièrement l'adresse de messagerie électronique et le(s) numéro(s) de téléphone figurant dans son espace client. En cas de modification de l'un ou l'autre, le client doit procéder lui-même à cette modification dans son espace client.

En l'absence d'adresse électronique ou de numéro de téléphone valide, l'assureur ne pourra en être tenu pour responsable. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'utilisation par l'assureur ou son conseiller d'une adresse de messagerie électronique ou d'un numéro de téléphone erroné relève de la seule responsabilité du client.

L'accès et l'utilisation de l'espace client et du service s'effectuent sous les seuls contrôles, risques et responsabilités du client.

Les e-courriers sont communiqués au client dans son espace client. Ce service donne alors la possibilité au client de télécharger, sauvegarder, imprimer ses e-courriers.

Afin de permettre au client d'être informé de la communication de ses e-courriers dans son espace client, il est convenu entre les parties que l'assureur ou son conseiller puisse lui adresser un courrier électronique d'alerte sur son adresse de messagerie électronique ou un SMS sur l'un de ses numéros de téléphone, ou une alerte via tout autre moyen de communication électronique, ce que le client accepte.

c. La durée et la résiliation

Le service est à durée indéterminée.

Le client est informé qu'il peut à tout moment, dans son espace client, résilier le service.

Le client est informé que les e-courriers jusque-là communiqués dans son espace client resteront accessibles pendant un délai minimum de 3 ans. Toutefois, ce délai est ramené à 6 mois à compter de la résiliation du dernier contrat d'assurance en cours et actif dans l'espace client selon les modalités précisées ci-dessous.

La résiliation du service à l'initiative du client prend effet au plus tard 7 jours après celle-ci et implique un retour automatique à l'envoi des documents papier.

Le client conserve la possibilité d'accéder à nouveau et à tout moment au service s'il le souhaite, hormis dans le cas où il n'existe plus de contrat en cours et actif dans son espace client.

De même, la résiliation de l'un des contrats d'assurances à l'initiative de l'une ou l'autre des parties met fin au service et entraine les conséquences telles que décrites ci-dessus.

L'attention du client est attirée sur la nécessité, si cela n'a pas déjà été fait au préalable, de télécharger, sauvegarder ou imprimer à sa convenance, au moment de la résiliation du service ou de l'un des contrats d'assurances, tous les e-courriers jusque-là accessibles via son espace client.

La résiliation entre les parties du dernier contrat d'assurance en cours et actif dans l'espace client, met fin au service et entraîne les conséquences suivantes :

- les éventuels courriers postérieurs à la résiliation du dernier contrat d'assurance pour lesquels il bénéficiait du service, seront adressés au client sous format papier,
- les e-courriers jusque-là stockés dans son espace client au titre de tous les contrats d'assurance qui avaient été souscrits entre les parties, resteront accessibles pendant un délai de 6 mois après la résiliation effective du dernier contrat,
- cet accès à ses e-courriers pendant ce délai de 6 mois pourra uniquement être effectué par le client, via un lien hypertexte contenu dans un e-mail d'alerte qui lui sera adressé lors de la résiliation effective du dernier contrat.

  Passé ce délai, la destruction de l'espace client par Allianz, ne permettra plus au client d'accéder à ses e-courriers.

d. La convention de preuve

En raison des limites de confidentialité des e-mails et de leurs pièces jointes, les parties conviennent que toute communication d'informations contenues dans les e-courriers relatifs à la gestion et au suivi des contrats souscrits auprès de Allianz IARD, s'effectuera via l'espace client dont l'objectif est de garantir la sécurisation et la confidentialité de leur contenu transmis au client.

Le client est informé que des informations lui ont été communiquées par e-courriers et sont disponibles dans son espace client par des alertes effectuées par message électronique dans les conditions prévues au chapitre présent, paragraphe V.5.b.
À ce titre, le client accepte ce mode de transmission et reconnaît qu'il constitue en droit et en fait communication et remise desdites informations.

Lorsque ces e-courriers font courir un délai pour l'exercice d'un droit ou d'une faculté au profit ou à l'encontre du client, les parties conviennent que le point de départ de ce délai est la date à laquelle l'e-courrier est accessible via l'espace client et dont le client a été informé dans les conditions prévues au chapitre présent, paragraphe V.5.b. Cette date figure dans l'espace client en lien avec l'e-courrier en question.

Les parties conviennent que les e-courriers accessibles via l'espace client ont quant à leur existence et leur contenu la même valeur probante qu'un courrier papier. Le client dispose en tout état de cause du droit d'administrer la preuve contraire.

Les parties sont susceptibles de produire les e-courriers, en tant que preuve en cas de litiges, y compris dans ceux qui les opposent.

e. Le stockage des e-courriers

Le client est informé que les e-courriers sont stockés dans les systèmes informatiques hébergés auprès de :

Allianz Informatique
GIE
1 cours Michelet
CS 30051

92076 Paris La Défense Cedex

723 000 642 RCS Nanterre.

6. Loi applicable – Tribunaux compétents

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

Toutefois si vous êtes domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront seuls compétents en cas de litige entre vous et nous.

7. Langue utilisée

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

8. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur un liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel).

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.

9. La protection de vos données personnelles

a. Pourquoi recueillons-nous vos données personnelles ?

Vous êtes assuré, adhérent, souscripteur, bénéficiaire, payeur de primes ou de cotisations, affilié d'un contrat collectif ? Quelle que soit votre situation, nous recueillons et traitons vos « données personnelles ». Pourquoi ? Tout simplement parce qu'elles nous sont nécessaires pour respecter nos obligations légales, gérer votre contrat et mieux vous connaître.

Gérer votre contrat et respecter nos obligations légales

En toute logique, vos données personnelles sont indispensables lorsque nous concluons ensemble un contrat et que nous le gérons pour sa bonne exécution. Elles nous servent à vous identifier, à évaluer le risque assuré, à déterminer vos préjudices et indemnités, à contrôler la sinistralité et lutter contre la fraude. Cela concerne également vos données d'infractions (historique et circonstances) et d'état de santé. Ces dernières font l'objet d'un traitement spécifique lié au respect de la confidentialité médicale.

En outre, nous avons besoin de vos données pour respecter en tout point les dispositions légales et administratives applicables à notre profession (entre autre dans le cadre de la lutte contre le blanchiment).

Mieux vous connaître... et vous servir

Avec votre accord express, vos données servent également un objectif commercial. Elles peuvent être liées à vos habitudes de vie, à votre localisation... Elles nous aident à mieux vous connaître, et ainsi à vous présenter des produits et des services adaptés à vos seuls besoins (profilage). Elles serviront pour des actions de prospection, de fidélisation, de promotion ou de recueil de votre satisfaction.

Si vous souscrivez en ligne, nous utilisons un processus de décision automatisé, différent selon les types de risques à couvrir. Quelle que soit notre décision, vous pouvez demander des explications à l'adresse indiquée au paragraphe « Vos contacts ».

b. Qui peut consulter ou utiliser vos données personnelles ?

Prioritairement les entreprises du groupe Allianz et votre intermédiaire en assurance (courtier, agent...). Mais aussi les différents organismes et partenaires directement impliqués dans la conclusion, la gestion ou l'exécution de votre contrat ou un objectif commercial : sous-traitants, prestataires, réassureurs, organismes d'assurance, organismes sociaux, annonceurs ou relais publicitaires.

Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union européenne. En ce cas, nous concevons des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. Si vous souhaitez des informations sur ces garanties, écrivez-nous à l'adresse indiquée au paragraphe « Vos contacts ».

c. Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?

Vous êtes prospect ou nous n'avons pas pu conclure un contrat ensemble

Nous conservons vos données :

- commerciales : 3 ans après le dernier contact entre vous et Allianz ;
- médicales : 5 ans. Celles-ci sont traitées de manière spécifique, toujours dans le strict cadre du respect de la confidentialité médicale.

Vous êtes client

Nous conservons vos données tout au long de la vie de votre contrat ou pendant le processus d'indemnisation. Une fois cette période achevée, elles sont conservées pendant le délai de prescription.

d. Pourquoi utilisons-nous des cookies ?

Tout simplement parce qu'ils facilitent et accélèrent votre navigation sur le web.

Les cookies sont de simples fichiers textes stockés temporairement ou définitivement sur votre ordinateur, votre smartphone, votre tablette ou votre navigateur. Grâce à eux, vos habitudes de connexion sont reconnues, et vos pages sont plus rapidement chargées.

e. Données personnelles : quels sont vos droits ?

Consulter, modifier, effacer... Vous disposez de nombreux droits pour l'utilisation qui est faite de vos données :

- **le droit d'opposition, lorsque vos données personnelles ne sont pas utiles ou ne sont plus nécessaires à notre relation contractuelle,** y compris le droit de changer d'avis, notamment pour annuler l'accord que vous aviez donné pour l'utilisation commerciale de vos données ;
- le droit d'accès à vos données personnelles et aux traitements ;
- le droit de rectification ;
- le droit à l'effacement, notamment lorsque la durée de conservation de vos données personnelles est dépassée ;
- le droit à une utilisation restreinte, lorsque les données ne sont pas nécessaires ou ne sont plus utiles à notre relation contractuelle ;
- le droit à la portabilité, c'est-à-dire la possibilité de communiquer vos données à la personne de votre choix, sur simple demande ;
- le droit de décider de l'utilisation de vos données personnelles après votre décès. Conservation, communication ou effacement... : vous désignez un proche, lui indiquez votre volonté et il la mettra en œuvre sur simple demande.

Pour exercer votre droit d'accès aux données traitées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment et anti-terroriste, adressez-vous directement à la CNIL.

De manière générale, vous pourrez lire toutes les précisions sur les cookies ainsi que sur le recueil et l'utilisation de vos données sur le site www.allianz.fr ou le site de l'entité juridique mentionnée au paragraphe « Qui est en charge de vos données au sein du groupe Allianz ? ».

Enfin, le site de la CNIL vous renseignera en détail sur vos droits et tous les aspects légaux liés à vos données personnelles : www.cnil.fr.

f. Qui est en charge de vos données au sein du groupe Allianz ?

Allianz IARD

Entreprise régie par le Code des assurances
Société anonyme au capital de 991.967.200 €

1 cours Michelet
CS 30051
92076 Paris La Défense Cedex

542 110 291 RCS Nanterre

g. Comment exercer vos droits ?

Pour exercer vos droits (paragraphe 9.e), vous pouvez nous solliciter directement à l'adresse du paragraphe « Vos contacts », ou écrire à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO) à la même adresse.

En cas de réclamation et si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser à la CNIL.

h. Vos contacts

– **Si votre contrat a été souscrit auprès d'un agent général, d'un conseiller Allianz Expertise et Conseil ou d'un Point Service Allianz :**
Question, réclamation, demande de modification… Pour toutes ces situations, c'est très simple :
il vous suffit de nous écrire :

- par mail à informatiqueetliberte@allianz.fr,
- par courrier à l'adresse :
  Allianz
  Informatique et libertés
  Case courrier S1805
  1 cours Michelet
  CS 30051

  92076 Paris La Défense Cedex

– **Si votre contrat a été souscrit auprès d'un courtier :**
Question, réclamation, demande de modification… Pour toutes ces situations, c'est simple :
écrivez directement à votre courtier.

Pour toutes vos demandes, n'oubliez pas de joindre un justificatif d'identité.

Tableau récapitulatif des garanties

Les garanties dont vous bénéficiez sont celles mentionnées aux Dispositions particulières.

Garanties	Montant par sinistre	Franchise par sinistre
Responsabilité civile		
– Dommages corporels	Sans limitation de somme	
– Dommages matériels et immatériels	100 000 000 €	
dont :		
• Dommages aux aéronefs (Responsabilité civile sur les aéroports ou aérodromes)	1 500 000 €	Voir Dispositions particulières
• Dommages résultant d'une atteinte à l'environnement dont Frais d'urgence	1 500 000 € 50 000 €	
• Préjudice écologique dont Frais de prévention du préjudice écologique	1 500 000 € 50 000 €	10 % de l'indemnité due avec mini 600 € - maxi 1 500 €
Défenses de vos intérêts suite à accident	Voir page 9	Voir page 9
Garantie du conducteur		
– Indemnisation en Droit commun	Voir Dispositions particulières	Voir Dispositions particulières
Garantie Assistance	Voir pages 11 à 25	Voir pages 11 à 25
Bris des glaces	Valeur de remplacement dans la limite de la valeur à dire d'expert	Voir Dispositions particulières
Catastrophes naturelles		
– Véhicule assuré	Valeur à dire d'expert ou Pack Valeur plus	Réglementaire
Catastrophes technologiques		
– Véhicule assuré	Valeur à dire d'expert ou Pack Valeur plus	Sans franchise
Attentats	Valeur à dire d'expert ou Pack Valeur plus	Voir Dispositions particulières
Incendies - Forces de la nature		
– Véhicule assuré	Valeur à dire d'expert ou Pack Valeur plus	
– Dommages électriques	5 000 € sauf véhicule électrique ou hybride électrique : valeur à dire d'expert ou Pack Valeur plus	Voir Dispositions particulières
– Dépannage remorquage	250 € (1 100 € si véhicule + 3,5 t)	
Vol		
– Véhicule assuré	Valeur à dire d'expert ou Pack Valeur plus	
– Dépannage remorquage	250 € (1 100 € si véhicule + 3,5 t)	Voir Dispositions particulières
– Autres frais de récupération	250 €	
Dommages tous accidents		
– Véhicule assuré	Valeur à dire d'expert ou Pack Valeur plus	Voir Dispositions particulières
– Dépannage remorquage	250 € (1 100 € si véhicule + 3,5 t)	
Prévention permis	Voir pages 29 à 32	Sans franchise
Pack Mobilité classique Allianz – Dépannage 0 km – Véhicule de remplacement (jusqu'à 8 j,15 j, 30 j selon l'événement garanti)	Voir pages 33 à 34	Voir Dispositions particulières
Pack Mobilité plus Allianz – Dépannage 0 km – Véhicule de remplacement (jusqu'à 30 j quel que soit l'événement garanti ou 7 j sans condition préalable de remorquage)	Voir pages 33 à 34	Voir Dispositions particulières
Pack Valeur plus Allianz **Véhicule désigné aux Dispositions particulières**		
– de 24 (ou 36 mois[1]) au plus	Valeur d'achat (ou valeur à dire d'expert si celle-ci est plus élevée)	
– de plus de 24 (ou 36 mois[1]) et jusqu'à 60 mois	Valeur à dire d'expert + 20 %	Voir Dispositions particulières
– de plus de 60 mois jusqu'à 96 mois	Valeur à dire d'expert + 30 %	
– de plus de 96 mois	Valeur à dire d'expert + 40 % Valeur minimum d'indemnisation 3 000 €	

(1) Selon indications aux Dispositions particulières.

Garanties	Montant par sinistre	Franchise par sinistre
Pack Réparation Allianz Véhicule désigné aux Dispositions particulières – Conseil et Accompagnement, – Prise en charge des réparations suite à panne garantie	Valeur à dire d'expert ou Pack Valeur plus	Voir Dispositions particulières
Option Contenu	Voir Dispositions particulières	Sans franchise
Option Équipements	Voir Dispositions particulières	Sans franchise
Option Protection juridique automobile	Voir pages 41 à 46	Voir page 45

Annexe 1 : Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties Responsabilité civile dans le temps

Annexe de l'article A112 du Code des assurances.

Créé par Arrêté 2003-10-31 annexe JORF 7 novembre 2003.

Avertissement :

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L112-2 du Code des assurances.

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

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

Comprendre les termes

Fait dommageable

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

Réclamation

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

Période de validité de la garantie

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

Période subséquente

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

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

Sinon, reportez-vous au I et au II.

I. Le contrat garantit votre responsabilité civile vie privée

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

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

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

II. Le contrat garantit la responsabilité civile (encourue du fait d'une activité professionnelle)

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

Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf I.).

Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple, en matière d'assurance décennale obligatoire, des activités de construction.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. En cas de changement d'assureur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Un même fait dommageable peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents.

Plusieurs réclamations ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers concernés.

Dans ce cas, le sinistre est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même assureur qui prend en charge l'ensemble des réclamations.

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

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

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

Annexe 2 : Souscription du contrat par téléphone puis validation par internet - convention de preuve

Vous avez la possibilité de souscrire votre contrat à distance par téléphone puis en assurer la validation par internet.

Cette souscription est précédée systématiquement d'une étude de besoins réalisée par téléphone auprès d'Allianz ou d'un conseiller [1].

Cette étude de besoins vous est adressée avec les présentes Dispositions générales par voie électronique sur l'adresse électronique que vous avez communiquée à Allianz ou au conseiller et fait partie des documents pré-contractuels.

En retournant, par voie de courrier électronique à Allianz ou au conseiller, l'étude de besoins signée de votre part, ou en l'acceptant par téléphone, Allianz ou le conseiller vous adresse un courrier électronique contenant un lien hypertexte sur lequel vous devrez cliquer pour finaliser la souscription de votre contrat.

Le contrat est valablement conclu après vérification via cette adresse des informations que vous avez communiquées par téléphone, puis acceptation du contrat par internet au moyen du code SMS reçu sur le numéro de téléphone portable que vous avez communiqué à Allianz ou au conseiller.

Dès la validation des informations fournies et acceptation du contrat par internet par apposition du code SMS adressé par Allianz ou le conseiller, une confirmation de la prise en compte de votre souscription vous est adressée par un courrier électronique sur l'adresse mail que vous avez fournie lors de la souscription, et comprend l'étude de besoins, les Dispositions générales et particulières de votre contrat.

À défaut de réception de ce courrier électronique comprenant l'étude de besoins, les Dispositions générales et particulières dans un délai de 48 (quarante-huit) heures à compter de la souscription de votre contrat, vous devez immédiatement en aviser Allianz ou le conseiller (par téléphone au numéro figurant dans le courrier électronique d'accompagnement de votre étude de besoins et des Dispositions générales, ou à l'adresse postale figurant sur votre étude de besoins), à défaut de quoi vous serez réputé l'avoir reçu avec les pièces jointes ci-avant visées.

À compter de la réception de ce courrier électronique, vous disposez d'un **délai de 30 (trente) jours** pour faire part de vos éventuelles contestations ou demandes de modifications des informations fournies lors de la souscription de votre contrat en ligne. À défaut de contestation ou de demande de modification dans le délai imparti, le contrat sera réputé conforme à votre volonté.

L'adresse de courrier électronique communiquée lors de la souscription en ligne servant à vous transmettre des informations contractuelles, vous devez veiller à son actualité et à sa véracité. En conséquence, vous vous engagez à la vérifier et à la mettre à jour autant que de besoin. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'envoi d'informations ou de documents à une adresse mail erronée ou modifiée sans en avoir avisé Allianz ou le conseiller, relève de votre seule responsabilité.

Convention de preuve

Sauf preuve contraire que vous pourrez apporter par tous moyens, vous acceptez et reconnaissez que :

- l'utilisation du code envoyé par SMS sur votre numéro de portable, communiqué à Allianz ou au conseiller pour finaliser votre souscription, vaut authentification du souscripteur et assure votre identification, nécessaire à votre consentement ;
- la validation par le souscripteur des documents pré-contractuels et contractuels par internet via le lien hypertexte transmis par Allianz ou le conseiller, vaut expression du consentement du souscripteur à la souscription du contrat et entraîne sa conclusion dans les termes et conditions des documents contractuels ;
- le courrier électronique et ses pièces jointes ci-avant visés confirmant la souscription du contrat, non contesté dans un délai de trente jours à compter de sa réception, font la preuve du contenu du contrat notamment des garanties souscrites par le souscripteur et l'étendue des exclusions ;
- les procédés mis en place par Allianz ou ses prestataires pour assurer l'intégrité et la conservation des documents contractuels font foi entre les parties.

(1) Conseiller : s'entend au titre de cette annexe, d'un intermédiaire en Assurance travaillant avec Allianz, inscrit à l'ORIAS, et donc habilité à proposer, présenter des contrats d'assurance.

Déclaration de confidentialité de Fragonard Assurances

La sécurité de vos données personnelles nous importe

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

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

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

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

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

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

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

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

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

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

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

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Devis et souscription du contrat d'assurance	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'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.
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, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
Pour la gestion du recouvrement de créances (par exemple, pour demander le paiement de la prime, pour réclamer des créances à des tiers, pour répartir le montant de l'indemnisation entre les différentes compagnies d'assurances couvrant le même risque)	Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.
Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance	Nous pouvons traiter et partager vos données à caractère personnel avec d'autres compagnies d'assurances ou de réassurances, avec lesquelles nous avons signé ou nous signerons des accords de coassurance ou de réassurance. La coassurance est la couverture du risque par plusieurs compagnies d'assurances au moyen d'un seul contrat, en assumant chacune un pourcentage du risque ou en répartissant les couvertures entre elles. La réassurance est la « sous-traitance » de la couverture d'une partie du risque à un réassureur tiers. Toutefois, il s'agit d'un accord interne entre nous et le réassureur et vous n'avez aucun lien contractuel direct avec ce dernier. Ces transferts de risques interviennent au titre des intérêts légitimes des compagnies d'assurances, qui sont même généralement expressément autorisés par la loi (y compris le partage des données à caractère personnel strictement nécessaires à cette finalité)

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

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

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

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

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

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

– organismes du secteur public, autres sociétés 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 préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

– autres sociétés du groupe Allianz (dont AWP France SAS), 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. Où sont traitées vos données personnelles ?

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

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société 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. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

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

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) 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 cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance.
- En cas de sinistre : cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels : dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations : cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat : cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

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

9. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :
AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles

7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

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

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

Déclaration de confidentialité d'AWP France SAS

La sécurité de vos données personnelles nous importe

AWP France SAS, entité d'Allianz Partners SAS, est un courtier d'assurance immatriculé à l'ORIAS. Elle est également spécialisée dans la prestation de services. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

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

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

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

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

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

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

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

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

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

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Devis et souscription du contrat	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
Administration du contrat (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.
Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats 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, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).
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.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
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, Allianz IARD.

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 contrat et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

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

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

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

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

– organismes du secteur public, autres sociétés 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 préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

– autres sociétés du groupe Allianz, 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. Où sont traitées vos données personnelles ?

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

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société 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. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

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

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) 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 cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat
- En cas de sinistre : cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels : dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations : cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat : cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

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

9. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :
AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles

7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

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

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

Lexique

Pour faciliter la lecture de ce document, nous avons défini certains termes fréquemment utilisés.

Accident

L'événement soudain, involontaire et imprévu.

Atteinte à l'environnement

- L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse diffusée par l'atmosphère, le sol et les eaux,
- la production d'odeurs, bruits, vibrations, ondes, radiations, rayonnements ou variations de température, excédant la mesure des obligations ordinaires de voisinage.

L'atteinte à l'environnement est dite « accidentelle » lorsqu'un événement soudain et imprévu l'a provoquée et qu'elle ne se réalise pas de façon lente, graduelle, progressive ou chronique.

Conflit armé

- Un conflit armé international existe chaque fois qu'il y a recours à la force armée entre deux ou plusieurs États.
- Un conflit armé non international existe chaque fois qu'il y a recours à la force armée entre États ou un conflit armé prolongé entre les autorités gouvernementales et des groupes armés organisés ou entre de tels groupes au sein d'un État.

Cotisation

Somme que vous versez en contrepartie de notre garantie.

Déchéance

Perte du droit à garantie pour le sinistre en cause.

Dommage corporel

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique.

Dommage immatériel

Dommage résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, ou de la perte d'un bénéfice, consécutif à la survenance d'un dommage corporel ou matériel garanti,

à l'exception des bénéfices collectifs tirés par l'homme de l'environnement.

Dommage matériel

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance, toute atteinte physique à des animaux.

Échéance principale

Date indiquée sous ce nom aux Dispositions particulières. Elle détermine notamment le point de départ d'une période annuelle d'assurance.

Équipements

Tout élément d'enjolivement ou d'aménagement fonctionnel (y compris les aménagements professionnels) fixé au véhicule après sa sortie d'usine.

Ces éléments ne sont garantis que si l'option Équipements est souscrite.

Exclusion de garantie

Clause qui vous prive du bénéfice de la garantie en raison des circonstances de réalisation du risque. C'est à nous de rapporter la preuve de l'exclusion.

Explosion

Action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou vapeur.

Franchise

Part des dommages restant à la charge de l'assuré.

Frais de prévention du préjudice écologique

Ces frais correspondent exclusivement :

- aux dépenses exposées pour prévenir la réalisation imminente d'un préjudice écologique, pour éviter son aggravation ou pour en réduire les conséquences ;
- aux coûts des mesures raisonnables propres à prévenir ou faire cesser le préjudice écologique que le juge, saisi d'une demande en ce sens par toute personne ayant qualité et intérêt à agir, peut ordonner.

Frais d'urgence

Les frais engagés à la suite d'une atteinte à l'environnement impliquant un véhicule assuré ou survenue lors de vos activités professionnelles garanties, pour procéder aux opérations immédiates visant à neutraliser, isoler ou éliminer une menace réelle et imminente de dommages garantis causés aux tiers.

Ces frais d'urgence ne peuvent être qualifiés de frais de prévention qui ont leur propre définition ci-avant.

Garage agréé

Réseau de professionnels recommandés par Allianz.

Incendie

Combustion avec flammes.

Marchandises

Tous objets destinés à être transformés ou vendus (matières premières, produits semi-finis, produits finis) ainsi que les approvisionnements et emballages se rapportant à votre activité professionnelle.

Nullité

Annulation pure et simple de votre contrat qui est considéré alors comme n'ayant jamais existé.

Passager transporté à titre gratuit

Passager qui ne paie pas de rétribution pour son transport (il peut cependant participer aux frais de route), par exemple le covoiturage.

Prescription

Extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.

Préjudice écologique

Atteinte non négligeable aux éléments ou aux fonctions des écosystèmes ou aux bénéfices collectifs tirés par l'homme de l'environnement. Ce préjudice écologique ne peut être qualifié de dommage corporel, de dommage matériel, ni de dommage immatériel, qui ont leurs propres définitions.

Le préjudice écologique est dit « accidentel » lorsqu'un événement soudain et imprévu l'a provoqué et qu'il ne se réalise pas de façon lente, graduelle, progressive ou chronique.

Renonciation à recours

Abandon de la possibilité d'exercer un recours.

Sinistre de responsabilité civile

Constitue un sinistre de responsabilité civile, tout dommage ou ensemble de dommages engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique y compris en cas d'action de groupe en matière environnementale visée à l'article L142-3-1 du Code de l'environnement.

En cas d'action de groupe en matière environnementale visée à l'article L142-3-1 du Code de l'environnement, constitue un seul et même sinistre, l'action de groupe de personnes placées dans une situation similaire et la somme des actions individuelles engagées contre vous, subissant des préjudices résultant d'un dommage dans les domaines mentionnées à l'article L142-2 du même code, ayant pour cause commune un manquement de même nature à vos obligations légales ou contractuelles à l'origine de leurs préjudices.

Souscripteur

La personne physique ou morale, désignée sous ce nom aux Dispositions particulières qui demande l'établissement du contrat, le signe, et s'engage à en payer les cotisations.

Toute personne qui lui serait substituée légalement, ou par accord des parties, sera considérée comme souscripteur.

Suspension

Cessation du bénéfice de la garantie, alors que le contrat n'est ni résilié, ni annulé. Elle prend fin par la remise en vigueur ou la résiliation du contrat.

Tempête

Dommages résultant de l'action directe du vent ou du choc d'un corps renversé ou projeté par le vent.

Usure normale

Elle est caractérisée par le rapprochement entre l'état constaté des pièces endommagées, le kilométrage et leur temps d'usage déterminé à dire d'expert.

Valeur à dire d'expert

Valeur de remplacement à dire d'expert au jour du sinistre.

Valeur d'achat

Montant effectivement réglé par le client figurant sur la facture d'achat (y compris bonus/malus écologique) ; cette valeur ne pouvant être supérieure au dernier prix catalogue connu (auquel s'ajoute le malus écologique éventuel).

Véhicule assuré

Il s'agit du modèle constructeur avec les options prévues au catalogue de ce dernier pour le modèle considéré montées et installées avant la sortie d'usine du véhicule.
Font également partie intégrante du véhicule :

- la batterie de traction du véhicule électrique ou hybride,
- le câble de recharge pour les véhicules électriques,
- les dispositifs de sécurité spécifiques adaptés au transport des enfants (sièges, rehausseurs, etc.),
- les aménagements pour personnes handicapées,
- le système antivol.

Les autres équipements ne sont garantis que si vous souscrivez l'option Équipements.

Est considéré comme véhicule assuré :

- **Le véhicule désigné aux Dispositions particulières.**
- **Le véhicule loué ou emprunté** en cas d'indisponibilité temporaire (immobilisation pour réparations suite à panne, accident ou entretien) du véhicule désigné aux Dispositions particulières.

  Dès que nous sommes informés, nous procédons à la modification de votre contrat, et les garanties souscrites sont transférées provisoirement au profit de ce véhicule

  sauf le Pack Valeur plus et le Pack Réparation.

  Cette extension bénéficie automatiquement au véhicule mis à disposition par un garage agréé Allianz.
- **L'ancien véhicule conservé en vue de la vente** en cas de remplacement du véhicule précédemment désigné aux Dispositions particulières.

  Les garanties en cours pour l'ancien véhicule au jour du remplacement sont prolongées pour une durée maximum de 30 jours à compter de la date de l'entrée en vigueur chez Allianz des garanties du nouveau véhicule,

  à l'exception du Pack Valeur plus et du Pack Réparation,

Sont également assurés :

- **La remorque ou caravane** destinée à être attelée au véhicule assuré aux conditions suivantes :
  - **jusqu'à 750 kg** de poids total autorisé en charge, les garanties Responsabilité civile, Défense de vos intérêts suite à accident, Incendie-Forces de la nature, Attentats, Vol, Catastrophes naturelles et Catastrophes technologiques lui sont automatiquement accordées si elles sont souscrites pour le véhicule tracteur,
  - **au-delà de 750 kg** de poids total autorisé en charge, elle doit être obligatoirement désignée aux Dispositions particulières ou faire l'objet d'un contrat spécifique souscrit auprès d'Allianz.
- **Les appareils terrestres attelés ou portés** (par exemple matériel agricole et de travaux...). Ces derniers n'ont pas à être désignés aux Dispositions particulières, ils bénéficient automatiquement lorsqu'ils sont attelés ou portés des garanties Responsabilité civile et Défense de vos intérêts suite à accident.

Vétusté

Dépréciation d'un bien due à l'usage ou à l'âge.

Pour de plus amples renseignements, votre interlocuteur Allianz est à votre disposition.

Allianz IARD
Entreprise régie par le Code des assurances
Société anonyme au capital de 991.967.200 €
1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex
542 110 291 RCS Nanterre

www.allianz.fr

AWP France SAS
Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 €
490 381 753 RCS Bobigny
Société de courtage d'assurances
Inscription ORIAS 07 026 669 - www.orias.fr
Siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
Désignée sous le nom commercial « Allianz Assistance »

www.allianz-partners.fr

COM15284 - V07/21 - Imp07/21 - Création graphique Allianz - Crédit photo : ©iStock by Getty Images - Photographe shapecharge.