



## Protection Pannes Plus

Relative au contrat d'assurance groupe RGCPs\_ARAMISAUTO24\_credit souscrit par Aramis SAS, le souscripteur, auprès de REAL GARANT.

Merci de déclarer votre panne à Car Protection Services.

- directement en ligne en vous connectant sur le site <https://www.carprotectionservices.com>
- par courriel [sinistres@carprotectionservices.com](mailto:sinistres@carprotectionservices.com)
- par courrier Car Protection Services, Service Technique, BP 30021 – 78291 Croissy sur Seine Cedex

Pour permettre à Car Protection Services d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations nécessaires à l'étude de votre dossier :

- Numéro de contrat
- Vos nom et prénom,
- La nature de votre problème
- Si vous en avez un, un devis chiffré pièces et main d'œuvre

**Pour toute autre question relative à votre contrat, merci de contacter : Car Protection Services**

[src@carprotectionservices.com](mailto:src@carprotectionservices.com)

### Préambule

*Lors de la location de véhicules neufs ou d'occasion, le client peut décider d'assurer le véhicule contre les pannes en adhérant au contrat d'assurance collective conclu entre Real Garant et Armais. Ce contrat d'assurance de groupe définit les obligations d'Aramis, de l'assuré et de l'assureur.*

## 1. OBJET DU CONTRAT

### 1.1. Événements garantis

Le contrat d'assurance a pour objet la prise en charge des frais de réparations (pièces ou composantes de pièces reconnues défectueuses, ainsi que la main d'œuvre établie selon le barème constructeur), rendues nécessaires par une panne aléatoire et interne au véhicule, survenue pendant la période d'effet du contrat d'assurance et selon les conditions, exclusions et plafonds définis dans la présente notice.

### 1.2. Durée du contrat d'assurance

Le présent contrat est un contrat d'assurance à adhésion facultative. Il est souscrit par l'assuré pour une durée figurant sur le bulletin d'adhésion.

Et pour une durée de 12, 18, 24, 30, 36, 42, 48, 54, 60, 66, 72, 78, et jusqu'à 84 mois pour les véhicules de moins de 5 ans et moins de 90 000 kilomètres au jour de la souscription ou 96 mois maximum pour les véhicules de moins d'1 an et moins de 10 000 kilomètres au jour de la souscription, sous réserve de ne pas dépasser les 8 ans au dernier jour du présent contrat pour les véhicules de moins d'1 an au jour de la souscription, ou les 9 ans au dernier jour du présent contrat pour les véhicules de moins de 5 ans au jour de la souscription ou les 11 ans si le véhicule a plus de 5 ans au jour de la souscription.

### 1.3. Nature du contrat d'assurance

La prise en charge n'interviendra que pour les véhicules de moins de 150 000 kilomètres au jour du sinistre. Sont uniquement prises en charge les pièces suivantes :



**Système d'échappement** : radiateur EGR; composants électroniques du système d'antipollution.

**Pont / boîte de transfert** : bride d'entraînement; carter de pont / de boîte de transfert; pièces internes du pont / de la boîte de transfert

**Système de freinage** : capteur de régime ABS; unité hydraulique ABS; calculateur ABS; limiteur de freinage; correcteur de freinage; servo frein; étrier de frein; maître-cylindre de frein; régulateur de pression hydropneumatique; accumulateur de pression hydro pneumatique; cylindre de roue du frein à tambour; boîtier de gestion de frein à main; pompe à vide

**Installation électrique** : Ordinateur de bord; câblage électrique du système d'injection électronique; composants électroniques du système d'allumage; alternateur; poulie à roue-libre d'alternateur; régulateur de tension de l'alternateur; pulseur de chauffage / de ventilation; combiné instruments; anneau du transpondeur; boîtier à fusibles; avertisseur sonore; démarreur; alterno démarreur; calculateurs (sauf navigation, éclairage, suspension, multimédia, radar); relais de-/boîtier de préchauffage; moteur d'essuie- glace; faisceau allumage HT

**Système de régulation / dynamique du véhicule** : capteur de pression de freinage; boîtier de gestion ESP; capteur de lacet; capteur d'angle de braquage; capteur d'accélération transversale; capteur de régime de roue; boîtier de gestion de contrôle de traction

**Climatisation** : Compresseur de climatisation; condenseur de climatisation; ventilateur de climatisation; calculateur de climatisation; évaporateur de climatisation; tableau de commande de climatisation automatique; embrayage électromagnétique du compresseur

**Électronique de confort** : Moteur de lève-glace; interrupteur de lève-glace; boîtier de gestion de lève-glace; filaments de dégivrage du pare-brise (sauf ruptures mécaniques); filaments de dégivrage de lunette arrière (sauf ruptures mécaniques); moteur de toit-ouvrant; interrupteur de toit-ouvrant; boîtier de gestion du toit-ouvrant; serrure de porte / de hayon; module de gestion de porte; moteur de verrouillage centralisé; interrupteur de verrouillage centralisé; boîtier de gestion de verrouillage centralisé

**Système d'alimentation** : Pompe d'injection; composants électroniques du système de gestion moteur; pompe haute-pression; compresseur d'air de suralimentation; pompe à carburant; turbocompresseur; pompe de gavage

**Transmission** : Arbre de roue; joint homocinétique d'arbre de roue; capteur de régime (ASR); accumulateur de pression (ASR); groupe hydraulique (ASR); arbre de transmission; pompe d'alimentation (ASR); palier intermédiaire (arbre de transmission); roulement de roue; boîtier de gestion (ASR)

**Système de refroidissement** : Échangeur de chaleur du chauffage; moteur de ventilateur de radiateur; coupleur de ventilateur; thermocontact; thermostat; boîtier de thermostat; radiateur de refroidissement (moteur); pompe à eau; pompe à eau additionnelle

**Direction** : Blocage de direction électrique; moteur électrique d'assistance de direction; composants électroniques de la direction; pompe hydraulique (direction); boîtier de direction avec toutes ses pièces internes

**Moteur** : Carter de joint torique; pièces internes en liaison avec le circuit de lubrification; radiateur d'huile moteur; bloc moteur; carter arbre à cames; contacteur de pression d'huile; carter de filtre à huile; capteur de niveau d'huile; carter d'huile; volant d'inertie moteur / plateau d'entraînement avec couronne dentée; galet-tendeur de courroie de distribution; carter de chaîne de distribution; courroie de distribution; galet enrouleur pour courroie de distribution; joint de queue de soupape; culasse; joint de culasse

**Boîte de vitesses (manuelle/automatique)** : Plateau d'entraînement; double embrayage de la boîte à double embrayage; convertisseur de couple; radiateur d'huile de boîte; carter de boîte de vitesses; pièces internes de la boîte de vitesses manuelle ou automatique; cylindre émetteur d'embrayage; cylindre récepteur d'embrayage; actionneur d'embrayage; actionneur de boîte; boîtier de gestion de la boîte automatique; boîtier de gestion de la boîte de vitesses robotisée

**Protection des occupants** : Calculateur d'airbag; capteur de collision; connecteurs électriques; calculateur de prétensionneurs de ceintures; faisceau de câbles; unité de contact de volant; capteur de pression des pneumatiques; calculateur de pression des pneus; capteur de présence de siège; calculateur de système d'alerte de collision; calculateur d'assistant de maintien de voie.

Composants complémentaires uniquement pour les véhicules hybrides ou électriques :

**Propulsion hybride** : Pompe à eau électrique pour la propulsion hybride; moteur électrique de propulsion hybride; calculateur électronique pour batterie de véhicule hybride; chargeur embarqué; (toutefois sans le câble

de recharge); générateur pour la propulsion hybride; transmission de la propulsion hybride; transformateur haute-tension CC/CC; câbles haute-tension; refroidisseur de batterie hybride; électronique de puissance hybride; ventilateur de batterie hybride; convertisseur; calculateur de la propulsion hybride; onduleur pour le système hybride; transformateur 12V CC/CC.

**Propulsion électrique** : Source de chaleur électrique pour chauffage de l'habitacle; servofrein électrique; compresseur de climatisation électrique; moteur électrique de propulsion; chargeur embarqué (toutefois sans le câble de recharge); faisceau haute tension; ventilateur de refroidissement pour la batterie de propulsion; électronique de puissance de propulsion; convertisseur pour les systèmes de bord; calculateur de la batterie de propulsion; onduleur pour le système de bord.

Sont également pris en charge les diagnostics, tests, contrôles et essais sur les pièces couvertes et prises en charge par le présent contrat.

La batterie des véhicules électriques et hybrides pourra faire l'objet d'une prise en charge si, cumulativement, sa capacité lors de la location du véhicule est d'au moins 80 % et sa capacité au jour de la demande de prise en charge est inférieure ou égale à 50 %. La prise en charge de la batterie se fera à hauteur de 50 % du coût de la pièce (avec la main d'œuvre), sans que la prise en charge ne puisse excéder le plafond contractuel.

En outre, les batteries de type Plug In Hybride seront couvertes dans les conditions énoncées ci-dessus uniquement pour les véhicules de moins de 6 ans et moins de 120 000 km au jour du sinistre. Et les batteries électriques des véhicules 100% électriques sont exclues au delà des 8 ans du véhicule.

Ne sont jamais pris en charge au titre du présent contrat :

- Les petites fournitures pour lesquelles le constructeur ne participe pas financièrement, les huiles, fuites d'huile moteur et de boîte de vitesses, les moteurs consommant de l'huile (et leurs conséquences), le liquide de refroidissement, les encrassements, les joints, les écrous, les goujons, les vis, les nettoyeurs et dégrépants, la pâte à joint, ainsi que les tuyaux, les durites, et raccords, les fluides, les contrôles, l'entretien courant les réglages, les révisions périodiques ainsi que les articles de consommation courante comme les filtres à huile, à air, à combustible, les diagnostics, les réparations liées aux vibrations et bruits lors du fonctionnement du véhicule, les essais routiers, tous les travaux assimilés à un entretien normal du véhicule incluant toutes les préconisations du constructeur, les frais de traitement des déchets ainsi que les conséquences de l'usure normale d'une pièce due au kilométrage, les détériorations telles que la décoloration, l'altération ou la déformation de pièces dues à leur vieillissement
- Les pannes survenant sur les équipements spécifiques du véhicule non nécessaires à sa locomotion (tels que les blocs frigorifiques, moteurs d'asservissement des hayons ou grues de levage...) quels qu'ils soient (monté d'origine, d'un équipement optionnel ou d'un équipement installé à titre accessoire)
- Les pièces ou organes reconnus défectueux lors des contrôles prévente ou contrôle technique. Toutes interventions préconisées lors d'un contrôle technique, d'une révision, d'un contrôle ou d'une expertise, effectués avant la souscription du contrat de location, ne seront pas couvertes par le présent contrat
- L'initialisation et le télécodage de logiciels ne sont pas pris en charge, même si cette mise à jour a été rendue nécessaire suite au remplacement ou à la réparation d'une pièce prise en charge au titre du contrat d'assurance et que cette mise à jour est indispensable pour le fonctionnement de la pièce prise en charge

## 2. DÉFINITIONS

**Assuré** : la personne physique ou la personne morale non professionnelle de l'automobile dont le nom figure sur la carte grise, résidant en France métropolitaine, dans les départements et/ou territoires d'outre mer, ou dans un pays de l'Union Européenne, locataire d'un véhicule pour un usage privé ou professionnel et ayant opté pour le présent contrat d'assurance.

**Souscripteur** : contrat d'assurance groupe souscrit par Aramis SAS, société par actions simplifiée (SAS), inscrite au RCS de Créteil sous le n° 439 289 265, dont le siège social est sis 23, avenue Aristide Briand à Arcueil (94110)

**Assureur** : l'assureur est la société Real Garant, dont le siège social est situé Marie-Curie-Str. 373770 Denkerdorf, Allemagne.



**Perte totale** : véhicule déclaré irréparable ou économiquement irréparable à dire d'expert, ou déclaré gravement accidenté ou mis en épave par les forces de l'ordre. Il y a également perte totale, lorsqu'à la suite du vol du véhicule celui-ci n'est pas retrouvé après le délai prévu par la loi.

**Notice d'information** : le présent document obligatoirement remis à l'assuré pour l'informer du détail des conditions d'exercice du contrat d'assurance. L'assuré reconnaît l'avoir reçue, et en avoir pris connaissance par une mention spécifique apposée sur le bulletin d'adhésion.

**Sinistre** : événement mettant en jeu le présent contrat d'assurance

**Valeur vénale** : valeur TTC, au jour de la panne, d'un véhicule présentant les mêmes caractéristiques, dans un état comparable à celui du véhicule assuré avant la survenance de la panne.

**Panne mécanique** : dysfonctionnement d'une ou plusieurs pièces expressément pris en charge par le présent contrat d'assurance.

### 3. ADMISSIBILITÉ

Sont admissibles au présent contrat les personnes physiques ou morales, résidant en France métropolitaine, dans les départements et/ou territoires d'outre mer, ou dans un État membre de l'Union Européenne.

Le véhicule peut être destiné à un usage privé ou professionnel.

Ne sont pas admissibles au présent contrat d'assurance et ne pourront donc faire l'objet d'aucune prise en charge :

- Les véhicules ne nécessitant pas d'être titulaire du permis de conduire
- Les véhicules de plus de 3.5 Tonnes PTAC (poids total autorisé en charge)
- Les véhicules de plus de 200 KW/ 272 CV, sauf concernant les véhicules électriques
- Les véhicules d'une puissance supérieure à 8 cylindres
- Les véhicules non immatriculés en France ou dans un pays de l'Union Européenne
- Les véhicules correspondant à l'une des marques ou modèles de véhicules suivants, Jaguar, Land Rover, Aston Martin, Bentley, Bugatti, Buick, Cadillac, Chevrolet modèles USA, Ferrari, Hummer, Lamborghini, Lincoln, Lotus, Maserati, Maybach, et Rolls-Royce
- Les véhicules passés par des préparateurs automobiles (par exemple : Alpina, Hartge, Brabus)
- Selon l'âge et le kilométrage du véhicule, ne sont pas admissibles :
  - Les véhicules âgés de plus de 8 ans au jour de la souscription
  - Les véhicules de plus de 130 000 kilomètres au jour de la souscription
- Les véhicules utilisés à des fins de compétition, de vitesse, rallye, course ou dans le cadre de spectacle, cascade, épreuve sportive, ou pour le transport de marchandises ou de personnes, par exemple taxi, VTC (voiture de transport avec chauffeur), auto-école, ambulance, ou les véhicules de prêt (loués ou empruntés)

### 4. OBLIGATIONS

Pour l'exécution du contrat d'assurance, les conditions qui suivent sont obligatoires :

#### En ce qui concerne l'assuré

- Payer la prime selon les modalités convenues
- Les éléments du contrat sont saisis de bonne foi par le vendeur du véhicule sur déclaration de l'assuré et sous sa seule responsabilité. Au cours du contrat d'assurance, il appartient à l'assuré de vérifier et de signaler toute modification de sa situation pouvant affecter les conditions du présent contrat.
- Le contrat d'assurance doit être souscrit dans les 5 jours maximum qui suivent la vente du véhicule

#### En ce qui concerne le véhicule

- Le véhicule doit, pendant toute la durée du contrat d'assurance, être entretenu et réparé exclusivement dans les ateliers d'un professionnel de l'automobile

- En cas de conversion du véhicule au bioéthanol, réalisée avant ou au cours de la présente garantie contractuelle, les travaux doivent avoir été effectués par un professionnel de l'automobile et justifiés par une(des) facture(s) mentionnant la date et le kilométrage auxquels ils sont intervenus ainsi que par le certificat d'immatriculation faisant état du changement d'énergie
- Les opérations normales d'entretien prévues par le carnet d'entretien du constructeur du véhicule (tolérance de +/- 1000 kilomètres) doivent avoir été régulièrement effectuées ou enregistrées sur ledit carnet ou à défaut être justifiées par la présentation des factures correspondantes.
- Avant toute intervention ou réparation sur le véhicule au titre de la panne, un accord de prise en charge doit être préalablement demandé au gestionnaire du sinistre et un numéro d'accord précisant le montant accordé doit avoir été obtenu par le garage réparateur. Tout accord donné est valide 30 jours calendaires auprès du garage réparateur qui l'a reçu. Le montant de la prise en charge est donné sur la base du devis reçu au jour de la déclaration de panne et ne peut pas ultérieurement être augmenté, pour quelque cause que ce soit. En cas d'augmentation entre le devis et la facture reçue, par exemple en raison du prix des pièces ou de la main d'oeuvre, CPS ne prendra pas en charge la différence de prix.
- Les pièces d'origines ne doivent pas avoir été remplacées par des pièces non conformes.

## 5. DATE D'EFFET ET CESSATION DU CONTRAT D'ASSURANCE

### 5.1. Date d'effet du contrat d'assurance

Le présent contrat ne sera parfaitement formé et consécutivement ne produira ses pleins effets qu'après l'acceptation de contracter par l'assureur. Le contrat sera matérialisé, pour l'assuré, par la signature du bulletin d'adhésion et, pour l'assureur, par l'envoi à l'assuré de son certificat d'assurance.

Les données sous forme électronique sont opposables à l'assuré et peuvent être admises comme preuve de son identité et de son consentement au présent contrat d'assurance et aux termes de la présente Notice d'information.

Le contrat d'assurance prend effet, pour l'assuré, sous réserve de la réunion des 3 événements suivants :

- Validation de votre adhésion au contrat d'assurance
- Expiration de la garantie du constructeur pour les véhicules neufs
- Expiration de la garantie commerciale Aramis pour les véhicules d'occasion

### 5.2. Cessation du contrat d'assurance

Elle cesse pour l'assuré :

- **En cas de résiliation**, après douze mensualités encaissées chaque année, en respectant un préavis de deux mois, puis tous les mois au-delà de la première année de souscription.

Quel que soit le motif de la résiliation, elle doit être demandée obligatoirement par écrit par le locataire et identifier clairement le véhicule (marque modèle et immatriculation) et l'assuré du contrat (si différent du souscripteur), soit par lettre recommandée, soit par mail à [src@carprotectionservices.com](mailto:src@carprotectionservices.com). La résiliation est

prise en compte à la réception de la demande (le cachet postal faisant foi) ou de la date d'expédition de l'envoi recommandé électronique.

La période de risque couverte par l'assureur est proportionnelle au nombre de mensualités encaissées.

- En cas de destruction ou de perte totale du véhicule (épave, vol, incendie), ou de mise en œuvre d'une procédure VEI (véhicule économiquement irréparable), quelle qu'en soit la cause.
- En cas de cession du véhicule.
- En cas d'annulation de la location du véhicule quel qu'en soit le motif.
- Dans les cas susmentionnés, la cessation du contrat d'assurance sera effective à la date de la cession, de la restitution ou de la destruction ou de la perte totale du véhicule sur présentation d'un justificatif de l'événement (rapport d'expertise, dépôt de plainte, facture de vente, certificat de cession etc.).

Si une demande de résiliation par l'assuré intervient suite à accord de prise en charge d'un dossier sinistre, la résiliation ne sera effective qu'après paiement de l'indemnité.

Le paiement de l'indemnité est déclenché soit à réception de la facture de réparation transmise directement par le réparateur, soit à réception des justificatifs de règlement fait par l'assuré auprès du réparateur.

Sans que la liste ci-après ne soit exhaustive, il est rappelé que l'assureur a la possibilité de résilier le contrat :

- Suite à un sinistre en application de l'article R113-10 du code des assurances,
- Suite au non-règlement de tout ou partie de prime dans les conditions de l'article L113-3 du Code des assurances,
- Suite à l'aggravation de risque au cours du contrat, en application de l'article L113-4 du Code des assurances,
- Suite au décès de l'assuré, l'assureur a la possibilité de résilier le contrat dans un délai de trois mois à partir du jour où l'héritier a demandé le transfert du contrat à son nom (Article L. 121-10 du Code des assurances).

• **En cas de non-paiement des primes ;**

À défaut de paiement d'une prime ou d'une fraction de prime dans les 10 jours qui suivent son échéance, l'assureur adresse à l'assuré une lettre recommandée, l'invitant à s'acquitter du montant dû. Cette lettre recommandée indiquera que, si 40 jours après son envoi, la ou les prime(s) ou fraction de prime due(s) n'est (ne sont) toujours pas payée(s), l'assuré sera exclu du contrat (article L 141-3 du Code des assurances). Toute résolution du contrat pour impayé est définitive.

Pendant une période d'impayé, le contrat d'assurance ne s'applique pas.

- **En cas de perte totale du véhicule ou lorsque le véhicule est déclaré irréparable (procédure VEI/VGE) ;**
- **En cas de mise en place d'un plan conventionnel ou de recommandations de mesures**, dans le cadre d'une procédure de surendettement des particuliers pour leurs dettes non professionnelles, ne prévoyant pas le maintien du paiement de la prime ;
- **En cas de renonciation du client** dans les 30 jours conformément à l'article L112-10 du Code des assurances suivant la souscription du contrat soit par lettre recommandée, soit par mail à [src@carprotectionservices.com](mailto:src@carprotectionservices.com). Si, pendant ce délai, des primes ont été encaissées, elles seront intégralement remboursées. Modèle de demande de rétractation : "Madame, Monsieur, je soussigné(e) (Prénom et nom de l'assuré), souscripteur du contrat d'assurance(Numéro de contrat), vous informe me rétracter ce jour."





- Le cas échéant, **aux 8 ans du véhicule** si le véhicule a moins d'1 an au jour de la souscription / ou aux 9 ans si le véhicule moins 5 ans au jour de la souscription / ou aux 11 ans si le véhicule a plus 5 ans au jour de la souscription, calculé à compter de sa date d'immatriculation
- En cas de vente du véhicule à un professionnel de l'automobile
- En cas de vente du véhicule à un particulier ou à un non-professionnel de l'automobile, si les conditions décrites dans le paragraphe suivant "Vente du véhicule", ne sont pas respectées

### 5.3. Vente du véhicule

En cas de revente du véhicule, le contrat reste valable si les conditions suivantes sont réunies :

- Le nouveau propriétaire (qu'il soit un particulier ou une société), ne doit pas être un professionnel de l'automobile
- Car Protection Services doit avoir été informée par écrit dans un délai maximum de 15 jours suivant la revente
- La photocopie du certificat de vente du véhicule ainsi que les coordonnées complètes du nouveau propriétaire (nom, prénom, adresse postale, mail et téléphone) doivent être envoyées à Car Protection Services à [src@carprotectionservices.com](mailto:src@carprotectionservices.com) ou par courrier à l'adresse Car Protection Services SAS - BP 30021-78291 Croissy-sur-Seine Cedex
- Des frais administratifs de 49 euros doivent être réglés, soit par chèque libellé à l'ordre de Car Protection Services ou, en demandant un lien par mail, pour régler par carte bancaire

## 6. PRIMES

L'Assuré est informé que les primes d'assurance sont prélevées directement Car Protection Services, ce dernier se chargeant de les reverser à l'Assureur. Les mensualités sont prélevées à échéance : les cotisations sont encaissées entre le 1er et le 4 du mois suivant la souscription et à même période durant toute la durée du contrat. Le paiement de la prime par l'assuré réalisé par chèque ou mandat SEPA ou carte bancaire vaut reconnaissance expresse de son acceptation des conditions générales et il emporte ordre pour l'assureur d'exécution intégrale et immédiate de la garantie sous réserve des conditions de date d'effet mentionnées au point 5. Des frais administratifs équivalents à une mensualité du présent contrat souscrit, seront facturés en cas de prélèvement ou de chèque rejeté.

En cas de non-paiement d'une ou plusieurs primes dans les 10 jours suivant l'échéance, l'Assureur peut exercer la faculté de résiliation prévue par l'article L.113-3 du Code des assurances. En conséquence, l'Assureur pourra, dans les trente jours suivant l'échéance, suspendre l'adhésion par lettre recommandée valant mise en demeure adressée au dernier domicile connu de l'Assuré et, dix jours après la date de la suspension, résilier l'adhésion.

L'Assuré reste redevable de la prime ou de la ou les fraction(s) de primes d'assurance non réglées, y compris celles venues à échéance pendant la période de suspension et en cas de résiliation jusqu'à la date de résiliation, ainsi que des éventuels frais de poursuites et de recouvrement.

## 7. MONTANT GARANTI

Le montant garanti est la facture Toutes Taxes Comprises de remise en état.

Le montant maximum de la prise en charge, toutes interventions confondues, est égal à la valeur vénale du véhicule.

Si le véhicule d'au moins 5 ans ou 900000 kilomètres au jour de la souscription, un plafond contractuel est également appliqué sans que la prise en charge ne puisse jamais excéder la valeur vénale du véhicule : 3 000 euros TTC par panne

Les coûts de main-d'œuvre couverts par le contrat sont intégralement remboursés à l'assuré selon les valeurs de référence du constructeur en matière de temps de travail. Les coûts de matériel couverts par le contrat sont intégralement pris en charge en fonction des recommandations de prix sans engagement du constructeur.

Si les frais de réparation excèdent la valeur de la pièce de rechange qui est normalement montée dans le cas d'un tel dommage, l'obligation d'indemnisation se limite alors au coût de cette pièce de rechange, y compris

les frais de démontage et de montage. Le montant maximal d'indemnisation par cas de sinistre couvert est limité à la valeur vénale du véhicule endommagé au moment de la survenance du sinistre.

Si en vertu d'un autre contrat, l'assuré perçoit en sa qualité de propriétaire, une indemnité supérieure à la valeur vénale TTC au jour du sinistre, il sera fait application de l'article L121-4 du Code des assurances pour la part d'indemnité dépassant la valeur vénale et sur laquelle il y a cumul des garanties. Il sera donc déduit de l'indemnité versée au titre du présent contrat le montant versé à l'assuré au titre d'un autre contrat d'assurance. En cas de participation financière du constructeur sur une pièce non couverte par la garantie constructeur, de participation financière du garage réparateur ou de tout tiers au présent contrat, l'assureur interviendra uniquement pour régler le solde du devis, à condition que la pièce puisse faire l'objet d'une prise en charge et ce dans la limite des termes, plafonds et exclusions prévus par la présente notice d'information.

## 8. EXCLUSIONS

Ne sont jamais pris en charge :

- Les pièces ou composantes de pièces non listées comme étant prises en charge dans le paragraphe "Nature et contenu du contrat d'assurance", et la main d'œuvre associée ;
- Les dommages relevés avant ou à l'occasion de la location du véhicule lors d'un contrôle technique ou d'un contrôle préalable à la location et leur conséquence ;
- Les dommages antérieurs, ou dont l'origine est antérieure, à la souscription du contrat de location
- Les dommages entrant dans le cadre de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil) et de la garantie légale de conformité (articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation) ;
- Les dommages intentionnellement causés ou provoqués par le locataire du véhicule ou avec sa complicité ;
- Les dommages issus d'une non ou d'une mauvaise préparation du véhicule préalablement à la souscription du contrat de location ;
- Les dommages ou accidents survenus :
  - À l'occasion de paris, duels, rixes (sauf cas de légitime défense),
  - Lors de la pratique par le locataire du véhicule d'un sport à titre professionnel ;
- Les pannes occasionnées par un fait ou un événement dont le distributeur du contrat d'assurance ou le locataire du véhicule avait connaissance lors de la souscription du contrat d'assurance comme étant susceptible d'entraîner une prise en charge ;
- Les pannes survenues sur le véhicule en cas de fausse déclaration ou omission même effectuées de bonne foi, intentionnellement ou non (date de la livraison, kilométrage, dysfonctionnement connu et non déclaré...) ;
- Les pannes survenues pendant la période de garantie du constructeur ;
- Les dommages entrant dans le champ de la responsabilité civile délictuelle, contractuelle ou pénale d'un tiers, du constructeur, du garage vendeur ou d'un précédent réparateur à la suite d'une intervention de sa part sur le véhicule ;
- Les réparations lorsque le client ou le garage réparateur refuse que soient communiquées les informations sur le véhicule et son entretien ;
- Les pièces réparées ou changées sur recommandation ou préconisation du constructeur ou du garage réparateur, y compris à l'occasion du remplacement ou de la réparation d'une pièce prise en charge par le contrat d'assurance
- Les réparations pour lesquelles aucun accord écrit ni montant d'accord n'a été transmis de la part de Car Protection Services en vue de prendre en charge la panne ;
- Les conséquences de l'usure normale d'une pièce due au kilométrage parcouru qui est caractérisée par le rapprochement entre l'état constaté de la pièce endommagée, un kilométrage, son temps d'usage déterminé et le potentiel moyen de fonctionnement qui lui est usuellement prêté. L'appréciation en sera au besoin faite au dire d'expert désigné par le gestionnaire ;
- Les dommages dus à une négligence ou à un défaut d'entretien notamment celles dues au non-respect des prescriptions du carnet d'entretien constructeur ;





- Les frais consécutifs à l'immobilisation du véhicule notamment les frais de gardiennage ainsi que tout autre frais non spécifiquement prévu par le présent contrat ;
- Les interventions et pièces non liées directement au dommage initial ;
- Les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications qu'elles soient prévues ou non, autorisées ou non, par le constructeur, et même si elles sont réalisées en respectant les prescriptions techniques définies par ce dernier ;
- Les pannes causées par la conversion du véhicule au bioéthanol, que ce soit par l'installation d'un boîtier bioéthanol ou par une reprogrammation moteur, et les conséquences de cette installation ou de cette reprogrammation ;
- Les pannes survenues sur le moteur et/ou sur un(des) injecteur(s) d'un véhicule converti au bioéthanol, lorsque les travaux de conversion ont été effectués par un non-professionnel de l'automobile et/ou que les travaux ne sont pas justifiés par une facture mentionnant la date et le kilométrage auxquels ils sont intervenus ou si le certificat d'immatriculation ne fait pas état du changement d'énergie ;
- Les conséquences de pose d'accessoires homologués ou non par le constructeur ;
- Les dommages causés par l'utilisation de pièces, d'accessoires ou de fluides non conformes aux préconisations du constructeur ;
- Les dommages causés par une surcharge, même passagère, du véhicule ;
- 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 causés ou subis par le véhicule lorsqu'il transporte des sources de rayonnements ionisants destinées à être utilisées hors d'une installation nucléaire, dès lors que ces sources ont provoqué ou aggravé la panne ;
- Les dommages causés ou subis par les véhicules assurés lorsqu'ils transportent des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes et à l'occasion desquels ces matières ont provoqué ou aggravé la panne (sauf disposition contraire prévue dans les conditions particulières ou transports d'huiles, d'essences minérales ou de produits similaires ne dépassant pas 500 kg ou 600 litres, y compris l'approvisionnement de carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur) ;
- Les dommages causés aux marchandises et aux objets transportés par le véhicule.
- Les dommages non couverts contractuellement, et leurs conséquences, tels que :
  - Accidents de la route, vols ou tentatives de vol, actes de vandalisme,
  - Aggravation de dommage par persistance d'utilisation,
  - Défaillance d'un organe, ou d'une pièce, non couvert par le contrat,
  - Dommages ayant pour origine une cause externe au véhicule tel que l'incendie, la foudre, l'explosion, le poids de la neige, la grêle, les ouragans et le gel, l'eau (exemple : infiltration, immersion ou entrée d'eau...), les cailloux (exemple : projection...), la corrosion, un animal ;
  - Manque ou insuffisance de liquide de refroidissement,
  - Manque ou insuffisance de lubrifiant,
  - Les pannes causées par le manque ou l'insuffisance de carburant,
  - Les pannes causées par l'utilisation d'un carburant non adapté ou non préconisé par le constructeur du véhicule,
  - Incendies provoqués par un court-circuit.
- Les conséquences des avaries d'une pièce couverte contractuellement sur des pièces non couvertes contractuellement ;
- Les conséquences des avaries d'une pièce non couverte contractuellement sur des pièces couvertes contractuellement.
- En cas de perte totale du véhicule ou lorsque la pièce couverte n'est plus fabriquée par le constructeur ou lorsque la réparation de la pièce ne permet pas de remettre le véhicule en état de fonctionnement.



## 9. LIMITES TERRITORIALES

La prise en charge des réparations s'applique uniquement pour des pannes survenues et réparées dans les pays suivants: en France métropolitaine, dans les départements et/ou territoires d'outre-mer, la Suisse, Principauté de Monaco et d'Andorre et dans les pays de l'Union Européenne.

## 10. OBLIGATIONS EN CAS DE PANNE

Sauf cas fortuit ou de force majeure, tout manquement à l'une des obligations détaillées ci-après peut entraîner pour l'assuré la déchéance de son droit à indemnisation en cas de préjudice pour l'assureur. Les actions suivantes sont obligatoires :

### 10.1. Déclarer la panne

Toute panne doit être obligatoirement déclarée par écrit dans les 5 jours ouvrés suivant sa survenance.

Cette déclaration s'effectue selon l'une des modalités suivantes :

- par courriel [sinistres@carprotectionservices.com](mailto:sinistres@carprotectionservices.com)
- directement en ligne sur le site [www.carprotectionservices.com](http://www.carprotectionservices.com)

### 10.2. Communiquer les documents nécessaires à l'étude du dossier

Un devis établi par un professionnel de l'automobile devra être communiqué au service sinistre au plus tard dans les 30 jours calendaires suivant la survenance de la panne, soit par le client, soit par le garage.

Ce devis devra comporter les coordonnées du garage, son numéro SIRET, le numéro du contrat (référence sur le courrier d'information adressé lors de la location du véhicule), un chiffrage pièce et main d'œuvre, le numéro de série (VIN) du véhicule, le kilométrage du véhicule et l'origine de la panne.

Tout professionnel de l'automobile peut soumettre un devis « sous réserve de démontage ».

Le gestionnaire se réserve la possibilité de requérir tous autres documents en rapport avec les conditions d'application du contrat d'assurance.

En particulier, le carnet constructeur complété, ainsi que les documents justificatifs des entretiens devront être présentés à la demande du service sinistre.

Le gestionnaire refusera systématiquement tout devis ne comprenant que des tests et contrôles.

Seule la réception d'un devis conforme permettra l'étude du dossier.

Tout autre document doit être transmis dans un délai maximum de 15 jours calendaires à compter de la demande formulée par le service sinistre.

### 10.3. Protéger le véhicule

Dès l'apparition de la panne, le locataire du véhicule garanti a l'obligation de prendre toutes les mesures adéquates pour protéger le véhicule contre toute aggravation ou tout dommage plus important pouvant résulter de la panne.

### 10.4. Faciliter les conditions d'une expertise

Le gestionnaire se réserve le droit de faire examiner le véhicule par un expert automobile et au vu des conclusions de ce dernier, d'accorder ou de refuser en tout ou partie la prise en charge de la panne.

Il appartient au locataire du véhicule de faciliter les conditions d'expertise.

### 10.5. Autoriser ou non le démontage du véhicule

La nomination d'un expert ou l'accord de prise en charge ne vaut pas autorisation de démontage.

Seul le locataire du véhicule peut autoriser son démontage, sous l'entière responsabilité du locataire.

Si, dans le cadre d'une expertise amiable demandée par Car Protection Services, des opérations de démontage et de remontage ont été nécessaires pour déterminer l'origine ou l'étendue du dommage, le coût de ces opérations ne sera pris en compte dans l'indemnisation que dans la mesure où le contrat d'assurance est, après ces contrôles, reconnue applicable au titre du présent contrat.

A défaut, c'est l'assuré qui en supporte intégralement le coût.

#### 10.6. Recours à des pièces en échange standard ou d'occasion

Car Protection Services se réserve le droit de proposer au locataire du véhicule l'un de ses fournisseurs pour la réparation ou la fourniture d'une pièce détachée selon la procédure de l'échange standard ou reconditionnée ou d'occasion, ainsi que le transfert vers un garage agréé Car Protection Services.

Le locataire du véhicule est libre d'accepter ou de refuser cette option.

Le montant de la prise en charge ne peut en aucun cas excéder le prix de la pièce en échange standard ou d'occasion proposée par Car Protection Services et l'assuré devra régler la différence entre ce montant et le montant des réparations de son choix.

#### 10.7. Décision ou refus de prise en charge par Car Protection Services

Tout sinistre accepté doit faire l'objet de l'envoi d'une facture et d'un RIB au gestionnaire de la société Car Protection Services (par mail à [sinistres@carprotectionservices.com](mailto:sinistres@carprotectionservices.com)) au plus tard dans les 30 jours après la date d'acceptation du sinistre, ou elle ne sera pas réglée.

Cette facture, obligatoirement libellée à l'ordre de Car Protection Services, doit comporter le numéro d'accord, le kilométrage et numéro de série du véhicule, elle doit être détaillée pièces (références identiques au devis) et main d'œuvre et être du montant de l'accord.

Si les réparations ne sont pas effectuées dans ce délai, l'accord est caduc.

Sous ces réserves, le règlement de la facture est effectué sous quinzaine à compter de sa réception.

## 11. GARANTIES LÉGALES DE CONFORMITÉ ET DES VICES CACHÉS

Le vendeur du véhicule est tenu à l'égard de l'acheteur des défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 du code civil. Le vendeur professionnel du véhicule est par ailleurs tenu à l'égard de l'acheteur non professionnel par la garantie légale de conformité dans les conditions déterminées aux articles L. 217-3 et suivants du code de la consommation.

L'obligation de conformité et les vices cachés ne s'appliquent pas aux intermédiaires de vente.

#### Article L217-3 du Code de la Consommation

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. (...) Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

#### Article L217-7 du Code de la Consommation

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

#### Article L217-8 du Code de la Consommation

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat (...). Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil. Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

#### Article L217-9 du Code de la Consommation

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section. Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

#### Article L217-10 du Code de la Consommation

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur. La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

#### Article L217-11 du Code de la Consommation

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur. Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

#### Article L217-13 du Code de la consommation

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois. Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

#### Article L217-14 du Code de la consommation

Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1. Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;
2. Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;
3. Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;
4. Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

La demande de réduction ou de résolution du contrat doit être effectuée par l'acheteur auprès du vendeur (articles L217-15 à 17 du Code de la Consommation).

#### Article L217-28 du Code de la Consommation

Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

#### Article 1641 du Code Civil

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

#### Article 1648 alinéa 1 du Code Civil

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

## 12. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 12.1. Subrogation

L'assureur est subrogé, dans les termes de l'Article L. 121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par lui, dans les droits et actions de l'assuré contre tous responsables du sinistre qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur.

### 12.2. Sanctions

Qu'il s'agisse des déclarations à la souscription ou de celles qui doivent être faites en cours de contrat, toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse, omission ou déclaration inexacte entraîne suivant le cas, la nullité du contrat (Articles L 113-8 du Code de la Consommation) ou la réduction proportionnelle de l'indemnité (L 113-9 du Code des assurances).

### 12.3. Prescription

Les actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions déterminées par les articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption ainsi que dans les cas ci-après : désignation d'expert à la suite d'un sinistre, envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressé par l'assuré à l'assureur, citation en justice et commandement.

### 12.4. Loi informatique et libertés (Loi du 6/01/1978)

L'assuré dispose d'un droit d'accès de modification, de rectification, ou de suppression de toute information le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de la compagnie d'assurances ou des courtiers, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Le droit d'accès et de rectification peut s'exercer au siège du représentant de l'assureur ou, à défaut, de l'assureur lui-même.

### 12.5. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Les contrôles que l'assureur est légalement tenu 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 conduire l'assureur à demander à tout moment des explications ou des justificatifs, y compris sur l'acquisition des biens assurés ou sur les sommes versées au contrat. Les parties s'obligent également à appliquer toutes recommandations en la matière susceptibles d'être formulées par, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution et les organisations professionnelles compétentes en matière d'assurances.

### 12.6. Protection des données personnelles

#### Collecte et finalités d'utilisation des données personnelles

Les données à caractère personnel recueillies pour le compte de l'assureur font l'objet d'un traitement informatisé pour permettre à notre délégataire et à son réseau d'apporteurs de contacter l'assuré ou l'acheteur du véhicule et/ou de lui adresser toute proposition ou documentation dans le cadre de la recherche d'une solution d'assurance, puis le cas échéant pour la passation et la gestion des contrats d'assurance.

Le responsable du traitement des données personnelles est Real Garant

La base légale du traitement des données personnelles est l'exécution du contrat d'assurance. Pour les mêmes finalités que celles énoncées ci-dessus, ces données pourront être utilisées par les entités de notre groupe et pourront, le cas échéant, être transmises à nos partenaires, mandataires, réassureurs, organismes professionnels et fonds de garantie, sous-traitants missionnés ainsi qu'aux organismes d'assurance des personnes impliquées et aux organismes et autorités publics. Si un transfert hors de l'Union Européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé, des garanties seraient prises pour encadrer juridiquement ce transfert et assurer un bon niveau de protection de ces données.

### **Conservation des données personnelles**

Les données personnelles sont conservées dans le cadre des finalités mentionnées ci-dessus et conformément aux obligations légales en vigueur. Ces données personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire pour satisfaire ces finalités, conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

### **Les droits à la protection des données**

L'assuré et l'acheteur du véhicule disposent des droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition pour des motifs légitimes relativement à l'ensemble des données le concernant. Ils disposent également du droit à la limitation du traitement et du droit de demander le transfert des données (droit à la portabilité). Ils peuvent retirer à tout moment le consentement accordé à l'utilisation de leurs données. L'ensemble de ces droits peuvent être exercés en adressant une demande, accompagnée d'un titre d'identité signé à l'intention du délégué à la protection des données sur : [contact@carprotectionservices.com](mailto:contact@carprotectionservices.com) ou à Car Protection Services, BP 30021, 78291 Croissy-sur-Seine Cedex. La demande sera traitée par le Délégué à la Protection des Données. Le responsable de traitement se réserve le droit de ne pas accéder à ces demandes si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. L'assuré ou l'acheteur du véhicule a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (la CNIL est l'autorité de contrôle compétente en France).

### **Sécurité**

Nous accordons la plus haute importance à la sécurité et à l'intégrité des données personnelles et nous nous engageons à traiter les données personnelles en ayant recours à des mesures de sécurité appropriées sur les plans techniques et organisationnels.

#### **12.7. Réclamation et médiation**

Pour tout différend relatif au produit, le Service Relation Clientèle est disponible au 09 70 77 28 56 ou [src@carprotectionservices.com](mailto:src@carprotectionservices.com).

Si sa réponse ne le satisfait pas, l'assuré peut adresser sa réclamation à l'assureur. En cas de persistance du désaccord, l'assuré peut demander l'avis du Médiateur de l'Assurance (membre du réseau FIN-NET).

Ses coordonnées sont les suivantes: Contact du médiateur : La Médiation de l'assurance TSA 50110 75441 - Paris Cedex 09 France - [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org). Site internet: [https:// www.mediation-assurance.org](https://www.mediation-assurance.org)

#### **12.8. Autorité de contrôle**

L'assuré est également en droit de se référer et de demander l'avis de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest • CS 92459 • 75 436 Paris Cedex 09.

#### **12.9. Litiges**

Conformément au Code des Assurances français, tout litige entre l'assuré et l'assureur doit être porté devant un tribunal français.

#### **12.10. Loi applicable et langue utilisée**

La loi sur laquelle l'assureur se fonde pour établir les relations précontractuelles, et la loi applicable au contrat, est la loi française.

La langue que l'assureur s'engage à utiliser pendant la durée du contrat est la langue française.



## **CONVENTION D'ASSISTANCE – ROUTE ZEN**

### **Convention d'assistance Route ZEN**

Présentation des modalités de l'assistance Route Zen souscrite pour compte par le courtier SPHINX AFFINITY auprès de IMA ASSURANCES, dans les conditions et limites de la présente Convention.

#### **Pour les garanties Assistance**

- En cas de crevaison ou d'erreur de carburant
- L'aide au remplissage du constat amiable
- En cas de perte de points sur le permis
- Retour au domicile en taxi

**Merci de contacter**  
**IMA ASSURANCES**  
**N° 05.49.16.39.33**

**Pour permettre à IMA ASSURANCES d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :**

- le nom et le n° du contrat souscrit,
- le nom et le prénom du bénéficiaire,
- le nom de la prestation souhaitée,
- le numéro de téléphone où le bénéficiaire peut être joint.

#### **Définitions**

##### **Bénéficiaire**

La qualité de Bénéficiaire est accordée aux personnes visées par les Garanties prévues à la Convention. Toute personne physique ayant souscrit à l'assurance « Garantie Pannes Mécaniques » pour son véhicule et qui aura été désignée par Car Protection Service au courtier SPHINX AFFINITY.

##### **Véhicule bénéficiaire**

Le véhicule automobile du bénéficiaire d'un poids total en charge inférieur ou égal à 3500 kg, non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de voyageurs ou de marchandises.

##### **Domicile**

Lieu de résidence principale en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

##### **Validité territoriale**

France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

##### **Étendues de la garantie par prestations proposées**

- Crevaison sur le véhicule ou la remorque ou la caravane tractée,
- Erreurs de carburant,
- Aide au remplissage du constat amiable,
- Stage de récupération de points dit « volontaire ».

### **Durée de validité**

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat liant SPHINX AFFINITY et IMA ASSURANCES pour la délivrance de ces prestations.

### **Prestations d'assistance**

#### **En cas de crevaison ou d'erreur de carburant**

#### **Le dépannage sur place ou le remorquage**

du véhicule jusqu'à l'atelier qualifié le plus proche, dans la limite de 150 € TTC par dépannage. Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

#### **L'aide au remplissage du constat amiable**

24h/24 7j/7, ainsi que les dimanches et jours fériés, IMA ASSURANCES aide le bénéficiaire à remplir le constat amiable en lui expliquant les différentes étapes et les rubriques du document.

IMA ASSURANCES informe également le bénéficiaire des précautions à prendre afin de sauvegarder ses intérêts.

La responsabilité de IMA ASSURANCES ne pourra, en aucun cas, être recherchée en cas de mauvaise interprétation, par le bénéficiaire, des informations qui lui auront été données.

#### **En cas de perte de points sur le permis**

En cas de perte de points sur le permis de conduire du Bénéficiaire, 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, IMA ASSURANCES organise et prend en charge, dans la limite de 150 euros TTC par an :

#### **Un stage de récupération de points dit « volontaire »,**

effectué auprès d'un organisme agréé par les pouvoirs publics et désigné par IMA ASSURANCES, sous réserve que :

- le bénéficiaire ait effectivement perdu des points suite une infraction, ultérieure à la souscription
- le permis de conduire du Bénéficiaire, 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, défini, s'il s'agit d'un permis probatoire, au début et au terme de chaque année de la période probatoire,
- le Bénéficiaire n'ait pas suivi de stage de récupération de points durant l'année écoulée, 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.

Les frais de stage sont limités légalement à un stage tous les ans.

La prise en charge de cette prestation est de 150 € TTC maximum par stage, une fois par an.

#### **Retour au domicile en taxi**

Lorsque le Bénéficiaire craint d'enfreindre le Code de la Route ou qu'il estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité, IMA ASSURANCES, à sa demande, met un taxi à sa disposition pour le ramener vers le lieu de son choix

IMA ASSURANCES organise uniquement le missionnement sans prise en charge. La récupération du véhicule reste à la charge du Bénéficiaire.

Dans la limite de trois passagers dont le bénéficiaire, par événement.

## Dispositions générales

Les prestations de la convention d'assistance n°20250211-0000006494 souscrite par sphinx affinity, (SAS au capital de 15.000 € - 512 785 106 RCS Avignon – siège social : 2 place Alexandre Farnèse - Immeuble le Vinci - 84000 AVIGNON - société de Courtage d'assurances inscrite au Registre des Intermédiaires en Assurances sous le numéro 09 051 594), auprès de IMA ASSURANCES (S.A. au capital de 157 000 000 euros - 481 511 632 RCS Niort - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 118 avenue de Paris – CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 9), sont mises en œuvre par IMA ASSURANCES.

IMA ASSURANCES ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Elle ne sera pas tenue responsable de manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

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

Elle ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas de dommages provoqués intentionnellement par le Bénéficiaire ou de dommages résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense.

IMA ASSURANCES se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tous actes, pièces, factures, etc., de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la convention d'assistance.

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

IMA ASSURANCES ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non-respect par le Bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au Bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

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

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

Conditions applicables aux services de renseignement téléphonique : En aucun cas les renseignements communiqués ne feront l'objet d'une confirmation écrite. Les informations fournies par IMA ASSURANCES sont des renseignements à caractère documentaire. IMA ASSURANCES s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale, et n'est pas tenue de répondre aux questions concernant des jeux et des concours. La responsabilité de IMA ASSURANCES ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui auront été communiqués.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. IMA ASSURANCES s'engage alors à répondre dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés.

### Conditions applicables aux interventions liées au véhicule

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

En aucun cas, IMA ASSURANCES ne prend en charge les frais de fournitures, ou de réparation, de défaut d'entretien du véhicule.

### Conditions applicables au stage de récupération de points

#### Inscription au stage :

Toute demande de stage devra être formulée auprès de IMA ASSURANCES. Les pièces justificatives suivantes seront demandées au Bénéficiaire par le prestataire : une copie de « relevé intégral de points » qu'il se sera préalablement procuré auprès d'une préfecture ou sous-préfecture raccordée au Système National des Permis de Conduire.

#### Conditions d'annulation

Le Prestataire missionné par IMA ASSURANCES 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 en informe immédiatement le Bénéficiaire et s'engage à l'inscrire, dans les meilleurs délais, à une nouvelle session, compte tenu des contraintes calendaires et géographiques du Bénéficiaire. IMA ASSURANCES ne peut être tenue responsable de retards ou d'annulation dus à des causes extérieures, ou en cas de force majeure.

Le stage de récupération de points peut être annulé à la demande du Bénéficiaire, jusqu'à 5 jours calendaires avant la date de stage indiquée sur la convocation, sans aucune justification particulière. Si la demande d'annulation du Bénéficiaire survient entre le 5ème jour et la date indiquée sur la convocation de stage, IMA ASSURANCES se réserve le droit de facturer au Bénéficiaire : des frais d'annulation dont le montant figure sur la convocation remise par le Prestataire si la demande d'annulation survient entre le 5ème jour et le 2ème jour qui précède la date de début du stage, la totalité du coût du stage si la demande d'annulation survient entre le 2ème jour et la date de début du stage.

Aucun frais ne sera facturé par IMA ASSURANCES, sur présentation d'un justificatif, dans les cas suivants

:

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

Suite à 2 annulations de stages, IMA ASSURANCES se réserve le droit de refuser l'organisation d'un nouveau stage.

#### Exclusions générales

Sont exclus : les sinistres survenus au cours d'épreuves sportives, courses, compétitions (ou leurs essais).

#### Exclusions applicables aux stages de récupération de points

Est exclue, 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 sportive, 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 convention.

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,
- 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.

### Mise en œuvre des prestations et pièces justificatives

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations de la présente convention doit obligatoirement être formulée directement par le Bénéficiaire auprès de IMA ASSURANCES au moyen de la ligne téléphonique :

**N° 05.49.16.39.33**

### **En France :**

Accessible 24h sur 24, 7 jours sur 7, sauf mentions contraires, en indiquant :

- le nom et le n° du contrat souscrit,
- le nom et le prénom du bénéficiaire,
- le nom de la prestation souhaitée,
- le numéro de téléphone où le Bénéficiaire peut être joint.

### **Protection des données personnelles**

#### **Collecte et finalités d'utilisation des données personnelles**

Les données à caractère personnel recueillies pour le compte de l'assisteuse font l'objet d'un traitement informatisé pour permettre à notre délégataire et à son réseau d'apporteurs de contacter l'assuré ou l'acheteur du véhicule et/ou de lui adresser toute proposition ou documentation dans le cadre de la recherche d'une solution d'assurance, puis le cas échéant pour la passation et la gestion des contrats d'assurance.

Le responsable du traitement des données personnelles est IMA ASSURANCES dont le siège social 2 rue Fragonard 75017 PARIS.

La base légale du traitement des données personnelles est l'exécution du contrat d'assurance. Pour les mêmes finalités que celles énoncées ci-dessus, ces données pourront être utilisées par les entités de notre groupe et pourront, le cas échéant, être transmises à nos partenaires, mandataires, réassureurs, organismes professionnels et fonds de garantie, sous-traitants missionnés ainsi qu'aux organismes d'assurance des personnes impliquées et aux organismes et autorités publics. Si un transfert hors de l'Union Européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé, des garanties seraient prises pour encadrer juridiquement ce transfert et assurer un bon niveau de protection de ces données.

#### **Conservation des données personnelles**

Les données personnelles sont conservées dans le cadre des finalités mentionnées ci-dessus et conformément aux obligations légales en vigueur. Ces données personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire pour satisfaire ces finalités.

#### **Les droits à la protection des données**

L'assuré du véhicule dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition pour des motifs légitimes relativement à l'ensemble des données le concernant. Ils disposent également du droit à la limitation du traitement et du droit de demander le transfert des données (droit à la portabilité). Ils peuvent retirer à tout moment le consentement accordé à l'utilisation de leurs données. L'ensemble de ces droits peuvent être exercés en adressant une demande, accompagnée d'un titre d'identité signé à l'intention du délégué à la protection des données sur : [info@sphinx-affinity.fr](mailto:info@sphinx-affinity.fr) La demande sera traitée par le Délégué à la Protection des Données. Le responsable de traitement se réserve le droit de ne pas accéder à ces demandes si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Le Bénéficiaire a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (la CNIL est l'autorité de contrôle compétente en France).