



# CONVENTION D'ASSISTANCE Club TOTAL

1<sup>er</sup> janvier 2020

## SOMMAIRE

<b>1. Préambule .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Définitions .....</b>	<b>3</b>
2.1 Définitions générales.....	3
2.2 Définitions spécifiques .....	4
<b>3. Conditions et modalités de l'Assistance Club TOTAL .....</b>	<b>5</b>
3.1 Conditions d'éligibilité.....	5
3.2 Conditions d'utilisation .....	5
3.3 Conditions exceptionnelles .....	5
3.4 Modalités d'intervention .....	6
3.5 Validité territoriale.....	6
<b>4. Prestations d'assistance aux Véhicules .....</b>	<b>6</b>
4.1 Evènements garantis .....	6
4.2 Résumé des prestations et conditions .....	7
4.3 Détails des prestations .....	8
<b>5. Services premium .....</b>	<b>9</b>
5.1 Résumé des prestations et conditions .....	9
5.2 Détails des prestations .....	9
<b>6. Services exclusifs pour les membres Platinum .....</b>	<b>10</b>
6.1 Résumé des prestations et conditions .....	10
6.2 Détails des prestations .....	11
<b>7. Responsabilité .....</b>	<b>11</b>
<b>8. Exclusions .....</b>	<b>12</b>
8.1 Exclusions générales .....	12
8.2 Exclusions spécifiques à l'assistance aux véhicules .....	12
<b>9. Prescriptions .....</b>	<b>12</b>
<b>10. Réclamations.....</b>	<b>13</b>
<b>11. Compétence juridictionnelle .....</b>	<b>14</b>
<b>12. Protection des données personnelles .....</b>	<b>14</b>
<b>13. Autorité de contrôle.....</b>	<b>14</b>
<b>14. Loi applicable – langue utilisée .....</b>	<b>14</b>
<b>15. Déclaration de confidentialité.....</b>	<b>15</b>

## 1. Préambule

Les prestations de la présente convention d'assistance souscrite par TOTAL Marketing France auprès de :

### **Fragonard Assurances**

SA au capital de 37 207 660 €  
479 065 351 RCS Paris  
Siège social : 2 rue Fragonard – 75017 Paris  
Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en œuvre par :

### **AWP FRANCE SAS**

SAS au capital de 7 584 076,86 €  
490 381 753 RCS Bobigny  
Siège social : 7 rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen  
Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>  
Ci-après désignée sous le nom commercial « Allianz Assistance »

## 2. Définitions

Dans la présente Convention d'assistance (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

### 2.1 Définitions générales

#### **BENEFICIAIRE**

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- au conducteur, propriétaire du Véhicule détenteur d'une carte Club TOTAL
- aux Passagers

#### **CHAUFFEUR**

Prestataire d'Allianz Assistance ayant pour mission de réacheminer le Véhicule.  
L'envoi d'un Chauffeur n'est possible que si le Véhicule est en parfait état de marche, répond aux législations nationales et internationales applicables et est en conformité avec les normes du contrôle technique obligatoire. La responsabilité d'Allianz Assistance ne pourra être recherchée dans le cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le Véhicule.

#### **DOMICILE**

Lieu de résidence principale situé en France et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

#### **ETRANGER**

Tout pays de l'Union Européenne, à l'exclusion de la France.

#### **FRANCE**

France métropolitaine, Corse et Monaco.

#### **HEBERGEMENT**

Frais d'hôtel (petit déjeuner compris), à l'exclusion de tout autre frais de restauration, de boisson et de pourboires.

#### **PASSAGER**

Toute personne domiciliée en France se déplaçant dans le Véhicule lors de la survenance d'un événement garanti, soit à titre gratuit soit en ayant participé aux frais de route (covoiturage). Le nombre de Passagers ayant la qualité de Bénéficiaire est limité au nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs et toute personne transportée dans le Véhicule lorsque ce dernier est mis en location entre particuliers (autopartage).

## **PAYS NON COUVERTS**

La liste mise à jour des pays exclus, est disponible sur le site d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

## **PRESTATAIRE**

Prestataire de services professionnel référencé par Allianz Assistance.

## **TRANSPORT**

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en seconde classe sauf mention contraire
- avion en classe économique
- véhicule de location
- taxi (pour toute distance inférieure à 50 km)

## **2.2 Définitions spécifiques**

### **CREVAISON**

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

### **IMMOBILISATION DU VEHICULE – VEHICULE IMMOBILISE**

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

### **PANNE**

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien, ayant pour effet une Immobilisation immédiate du Véhicule. Sont assimilés à une Panne : l'insuffisance, le gel, l'erreur et le vol de carburant.

### **REPARATEUR AGREE**

Prestataire professionnel de la réparation automobile référencé par Allianz Assistance ou par l'assureur du Véhicule.

### **SIDE-CAR**

Véhicule formé par la réunion d'une motocyclette et d'une caisse carrossée fixée latéralement à elle.

### **VALEUR VENALE**

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

### **VEHICULE DE LOCATION**

Véhicule mis à disposition par Allianz Assistance, à retirer et à restituer dans les agences indiquées par Allianz Assistance. La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales, pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire au nom du conducteur). La location comprend la prise en charge par Allianz Assistance des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant les accidents (CDW) et le vol/vandalisme (TP), sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire assuré en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnel/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré. Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de gardiennage du Véhicule de location restent à la charge du Bénéficiaire.

### **VEHICULE DE REMPLACEMENT**

Véhicule de location à retirer et à restituer dans la même agence.

### **VOL**

Soustraction frauduleuse du Véhicule, avec ou sans effraction, avec ou sans agression. Préalablement à toute demande d'assistance, une déclaration de vol dans les 24 heures à compter du jour où il en a eu connaissance doit être faite par le Bénéficiaire assuré auprès des autorités locales compétentes et une copie de cette déclaration doit être adressée à Allianz Assistance.

### 3. Conditions et modalités de l'Assistance Club TOTAL

#### 3.1 Conditions d'éligibilité

Pour bénéficier des prestations de l'Assistance Club TOTAL, le Bénéficiaire doit impérativement remplir les **cinq conditions cumulatives suivantes** :

- **Etre titulaire de la carte Club TOTAL, Club TOTAL Truck ou Club TOTAL Bus Autoroute**
- **Avoir utilisé sa carte Club TOTAL dans les 10 jours précédant la demande d'assistance à l'occasion d'un achat de 25 litres minimum de carburant en un seul enlèvement ou d'une recharge électrique dans une station-service TOTAL Access ou ELAN en France OU avoir utilisé sa carte Club TOTAL dans les 30 jours précédant la demande d'assistance à l'occasion d'un achat de 25 litres minimum de carburant en un seul enlèvement ou d'une recharge électrique dans une station-service TOTAL en France OU posséder un statut Platinum lui permettant de bénéficier de 12 mois d'assistance suivant la date d'attribution du statut OU bénéficier de 12 mois d'assistance dépannage suite à une opération d'adhésion ponctuelle ou à un jeu-concours**
- **Avoir fait une demande d'intervention en appelant le numéro de téléphone figurant au dos de la carte Club TOTAL : 0 970 808 664 – service disponible 24h/24 et 7j/7 – prix d'un appel local**
- **Présenter sa carte Club TOTAL sur simple demande du dépanneur ou du Prestataire, en cas de non-présentation, les prestations d'assistance sont à la charge du Bénéficiaire**
- **Etre en possession d'un Véhicule éligible :**

VEHICULE AUTO y compris taxis, VTC et Véhicule de location :

- d'un poids total en charge inférieur à 3500 Kg
- immatriculé en France

VEHICULE DEUX ROUES, TROIS ROUES, QUAD, SIDE-CAR :

- dont la cylindrée est supérieure à 49,9 cm<sup>3</sup> ou 125 cm<sup>3</sup>
- homologué pour circuler en France
- immatriculé en France
- non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de personnes ou de marchandises

#### 3.2 Conditions d'utilisation

Les prestations d'assistance sont limitées :

- Pour les statuts **Silver, Gold, Bus Autoroute et Truck** – à **deux interventions** par carte Club TOTAL et par période de 12 mois glissants à compter de la première demande
- Pour le statut **Platinum** – à **trois interventions** par carte Club TOTAL et par période de 12 mois glissants à compter de la première demande

#### 3.3 Conditions exceptionnelles

Les porteurs de la carte Club TOTAL ne remplissant pas les conditions d'obtention précitées peuvent néanmoins faire appel aux services d'Allianz Assistance. Dans ce cas, les prestations fournies sont intégralement prises en charge par le porteur de la carte Club TOTAL aux conditions tarifaires d'Allianz Assistance en vigueur à savoir :

- 109€ pour une intervention de jour (du lundi au vendredi (non férié) de 08h01 à 17h59)

- 149€ pour une intervention de nuit, les samedi, les dimanche et les jours fériés (de 18h00 à 08h00)

Ce service n'est disponible qu'en France pour les Véhicules automobiles à quatre roues immatriculés en France et d'un poids total en charge inférieur à 3500 Kg.

Ces conditions lui étant communiquées préalablement à la délivrance du service. Allianz Assistance n'interviendra que si le porteur de la Carte Club TOTAL accepte le devis annoncé par Allianz Assistance et autorise le paiement du montant de la prestation demandée par carte bancaire.

### 3.4 Modalités d'intervention

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel. Les informations suivantes vous seront demandées :

- **Vos nom(s) et prénom(s)**
- **L'adresse et le numéro de téléphone** où l'on peut vous joindre
- **L'endroit précis** où vous vous trouvez
- **Votre numéro de carte Club TOTAL** à 10 chiffres

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- Appeler l'Assistance Club TOTAL par téléphone au 0 970 808 664
- Obtenir l'accord préalable d'Allianz Assistance avant toute initiative ou toute dépense
- Vous conformer aux solutions préconisées par Allianz Assistance
- Fournir tous les éventuels justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé

**Toute dépense engagée sans l'accord d'Allianz Assistance ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.**

### 3.5 Validité territoriale

Les prestations d'assistance aux véhicules sont accordées pour les **événements garantis survenus en France (France métropolitaine, Corse et Monaco) ou dans les pays de l'Union Européenne** au cours de déplacements privés n'excédant pas 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs.

## 4. Prestations d'assistance aux Véhicules

Les prestations d'Assistance Dépannage décrites ci-après sont fournies par Allianz Assistance, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans franchise kilométrique.

### 4.1 Evènements garantis

En France, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement à la suite :

- D'un Accident
- D'une Crevaision
- D'une Panne
- D'une Erreur, Insuffisance ou Gel de Carburant
- D'un Vol ou d'une Tentative de Vol
- D'un Vandalisme
- D'une Perte, Casse, Vol, Dysfonctionnement, Enfermement des Clefs ou Carte de Démarrage

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation. **Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge par Allianz Assistance à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre).**

Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées). De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express

en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, Nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale jusqu'à concurrence d'un montant de 250€ TTC.

## 4.2 Résumé des prestations et conditions

PRESTATIONS	PRISES EN CHARGE	CONDITIONS ET LIMITES	TERRITORIALITE
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé	<b>250 € TTC</b> maximum en journée	X Remorquage vers le garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche du lieu de l'évènement garanti	France métropolitaine, Corse, Monaco et pays de l'Union Européenne
Taxi (aller-retour) pour récupération d'un double de clés OU Récupération et expédition d'un double des clés par un Prestataire	<b>60 € TTC</b> maximum	X Uniquement en cas de vol, perte, casse, dysfonctionnement, enfermement des clés ou de la carte de démarrage X Non cumulable avec la prestation « Dépannage sur place ou remorquage »	France métropolitaine, Corse, Monaco et pays de l'Union Européenne
Hébergement des Bénéficiaires	<b>80 € TTC</b> maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives	X Véhicule non réparable ou non retrouvé dans la journée X Non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires »	France métropolitaine, Corse, Monaco et pays de l'Union Européenne
Taxi de liaison	<b>60 € TTC</b> maximum par trajet		France métropolitaine, Corse, Monaco et pays de l'Union Européenne
Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires	Transport aller-simple OU 24h d'un Véhicule de location d'habitabilité suffisante	X Véhicule immobilisé plus de 24 heures ou nécessitant plus de 4 heures de main d'œuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures X Prestation non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires »	France métropolitaine, Corse, Monaco et pays de l'Union Européenne
Récupération du Véhicule réparé	Transport aller-simple OU Envoi d'un chauffeur	X Frais de péages et de carburant à la charge du Bénéficiaire X Uniquement si la prestation « Retour ou Domicile ou poursuite du voyage » a été mise en place	France métropolitaine, Corse, Monaco et pays de l'Union Européenne
Véhicule de remplacement	Véhicule de catégorie B pendant 24 heures maximum	X Le remorquage doit avoir été organisé par Allianz Assistance X Véhicule immobilisé plus de 24 heures ou nécessitant plus de 8 heures de main d'œuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures	France métropolitaine, Corse, Monaco et pays de l'Union Européenne
Rapatriement du Véhicule	Frais réels	Rapatriement si : Le coût du rapatriement est inférieure à la valeur vénale du véhicule ET Le Véhicule est immobilisé plus de 5 jours ou nécessite plus de 8 heures de main d'œuvre ou si le Véhicule volé en France est retrouvé à l'Etranger	Tout pays de l'Union Européenne, à l'exclusion de la France.

### 4.3 Détails des prestations

#### ► Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé :

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes conditions et limites. Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.

Conditions applicables à l'intervention du dépanneur : **Allianz Assistance garantit au Bénéficiaire l'arrivée sur le lieu d'immobilisation d'un dépanneur dans l'heure** suivant la fin de l'appel du Bénéficiaire auprès du service concerné. Ce service est valable en France métropolitaine uniquement. **En cas de non-respect de cet engagement, Allianz Assistance s'engage à verser au Bénéficiaire une indemnité de 30€ TTC** par lettre-chèque.

Cet engagement ne s'applique pas dans les cas suivants :

- *en cas de force majeure*
- *en cas d'évènement susceptible d'entraver la libre circulation des véhicules (pénuries d'essence, grèves ou blocus routiers)*
- *sur les autoroutes, les périphériques ou rocades*
- *durant les jours d'arrivée ou de départ pour les vacances scolaires des différentes zones*
- *lors des jours fériés*
- *sur les accès aux stations de montagne, les jours d'arrivée ou de départ pour les vacances scolaires des différentes zones*
- *en cas de remorquage organisé par le Bénéficiaire sans avoir obtenu préalablement l'accord d'Allianz Assistance*
- *suite à une demande d'assistance auprès d'Allianz Assistance si le Bénéficiaire choisit de prendre rendez-vous avec le dépanneur à plus d'une heure pour remorquer son Véhicule*

#### ► Véhicule est immobilisé suite au vol, perte, casse, dysfonctionnement, enfermement des clés ou de la carte de démarrage dans le Véhicule :

Allianz Assistance organise et prend en charge :

- L'envoi d'un taxi (aller-retour) afin de récupérer un double des clés ou de la carte de démarrage
- OU*
- La récupération et l'expédition d'un double des clés par un Prestataire à condition que les clés ou la carte de démarrage soient récupérables aisément

Cette prestation est non cumulable avec la prestation « Dépannage sur place ou remorquage ».

#### ► Hébergement des Bénéficiaires dans l'attente des réparations du Véhicule immobilisé :

Prestation non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires ».

#### ► Taxi de liaison :

Pour permettre le transfert des Bénéficiaires vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport, ou le garage où se trouve le Véhicule réparé.

#### ► Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires :

Transfert (transport aller-simple) des Bénéficiaires vers le Domicile ou poursuite du voyage vers le lieu de destination dans la limite des frais qui seraient engagés pour le retour au Domicile du Bénéficiaire. Si la prestation ne peut pas être mise en œuvre le jour même, Allianz Assistance prend en charge 1 (une) nuit d'hôtel pour les Bénéficiaires, au montant prévu pour la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » indiqué à l'article 4.2. Si le Bénéficiaire opte pour la poursuite du voyage, le retour au Domicile ne sera pas pris en charge. Prestations non cumulables avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».

#### ► Récupération du Véhicule réparé :

Transfert (transport aller-simple) au départ du Domicile du Bénéficiaire ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire pour récupérer le Véhicule réparé. Si nécessaire, Allianz Assistance missionne un Chauffeur pour ramener le Véhicule au Domicile. Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.

► **Véhicule de remplacement :**

Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement pendant 24 heures. La mise à disposition prend fin dès que le Véhicule est réparé.

► **Rapatriement du Véhicule :**

Jusqu'à un garage proche du Domicile du Bénéficiaire.

## 5. Services premium

### 5.1 Résumé des prestations et conditions

PRESTATIONS	PRISES EN CHARGE	CONDITIONS ET LIMITES	TERRITORIALITE
SOS Fourrière : aide à la localisation du Véhicule et prise en charge d'un taxi	70 € TTC maximum	X Localisation illimitée X Taxi fourrière limité à 1 trajet par période annuelle de garantie	France métropolitaine, Corse, Monaco
Stage volontaire de récupération de points	Frais réels	X Perte de points intervenant pendant la durée de couverture X Permis affecté d'au moins 1 point et au maximum de la moitié du nombre maximum de points X Sous réserve des conditions légales	France métropolitaine, Corse
SOS Constat : aide au constat à l'amiable	Illimitée	X Utilisable à tout moment, dès la souscription, 24h/24	France métropolitaine, Corse, Monaco

### 5.2 Détails des prestations

► **SOS Fourrière : aide à la localisation du Véhicule et prise en charge d'un taxi :**

Lorsque le Bénéficiaire ne parvient pas à retrouver son Véhicule, Allianz Assistance effectue des recherches afin de savoir si le Véhicule a été emmené ou non dans une fourrière. Si tel est le cas, Allianz Assistance indique les coordonnées de la fourrière où le Véhicule se trouve.

- Si le Véhicule a été localisé dans une fourrière : mise en place d'un taxi pour aller le récupérer
- Si le Véhicule n'a pas été retrouvé : mise en place d'un taxi pour que le Bénéficiaire retourne à son Domicile.

Tous les autres frais liés à la mise en fourrière du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.

► **Stage volontaire de récupération de points :**

Le stage est effectué auprès d'un organisme agréé par les pouvoirs publics sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- Le Bénéficiaire a perdu des points pendant la durée de couverture précisée dans l'article 3.1

- Le permis de conduire du Bénéficiaire, tel qu'enregistré au Fichier National du Permis de Conduire, est affecté au moment du stage, d'au moins 1 (un) point et au maximum de la moitié du nombre maximum de points (soit entre 1 et 3 points pour un permis probatoire et entre 1 et 6 points pour un conducteur confirmé)
- Le Bénéficiaire n'a pas suivi de stage de récupération de points au cours de l'année écoulée

Ce stage ne permet pas l'obtention d'un nouveau permis si le capital de points est nul. Ne sont pas pris en charge, les stages à caractère obligatoire (imposés dans le cadre du permis probatoire ou par une décision judiciaire), les stages réalisés en alternative aux poursuites judiciaires réalisés 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).

Conditions d'annulation des stages :

Le stage peut être annulé à la demande du Bénéficiaire, jusqu'à 7 (sept) jours calendaires avant la date de stage indiquée sur la convocation, sans aucune justification particulière.

Allianz Assistance se réserve le droit de facturer au Bénéficiaire :

- des frais d'annulation facturés par le Prestataire si la demande d'annulation survient entre le 7ème 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

En outre, le Bénéficiaire perd son droit au service.

Aucun frais ne sera facturé par Allianz Assistance, sur présentation d'un justificatif, dans les cas suivants :

- décès d'un Membre de la famille
- hospitalisation du Bénéficiaire ou son immobilisation à Domicile prescrite par un médecin
- 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

Après 2 (deux) annulations de stages, Allianz Assistance se réserve le droit de refuser l'organisation et la prise en charge d'un nouveau stage.

► **SOS Constat : aide au constat à l'amiable :**

Allianz Assistance communique des informations et conseils dans les domaines suivants :

- rédaction du constat amiable d'accident
- précautions à prendre afin de préserver les intérêts du Bénéficiaire

Les informations fournies par Allianz Assistance sont des renseignements à caractère documentaire. La responsabilité d'Allianz Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.

## 6. Services exclusifs pour les membres Platinum

### 6.1 Résumé des prestations et conditions

PRESTATIONS	PRISES EN CHARGE	CONDITIONS ET LIMITES	TERRITORIALITE
Service Jockey	100 € TTC maximum	X Le remorquage du Véhicule vers le garage pour réparation doit avoir été organisé par Allianz Assistance X Limité à 1 intervention par période annuelle de garantie X Les frais de réparation doivent avoir	France métropolitaine, Corse et Monaco.

		été acquittés par le Bénéficiaire avant la demande	
Taxi Joker	<b>60 € TTC</b> maximum par trajet	X Lorsque le Bénéficiaire estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité X Limité à 1 trajet par période annuelle de garantie	France métropolitaine, Corse, Monaco

## 6.2 Détails des prestations

### ► Service Jockey :

Allianz Assistance envoie un Prestataire pour acheminer le Véhicule du lieu de réparation jusqu'au lieu indiqué par le Bénéficiaire. La prestation peut être réalisée de 9 heures à 18 heures du lundi au samedi hors jours fériés. Il appartient au Bénéficiaire de s'assurer que les rendez-vous nécessaires ont été pris et confirmés auprès du réparateur. Le Bénéficiaire ou une personne majeure mandatée par lui doit être présent pour réceptionner le Véhicule réparé. Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 48 (quarante-huit) heures ouvrées minimum à compter de la demande. Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.

### ► Taxi Joker :

Mise en place d'un taxi pour le retour au Domicile lorsque le Bénéficiaire estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité.

## 7. Responsabilité

Allianz Assistance 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.

Allianz Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances :

<https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>),

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

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Allianz Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès. Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Allianz Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité d'Allianz Assistance concerne uniquement les services qu'elle réalise en exécution de la Convention. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

## 8. Exclusions

### 8.1 Exclusions générales

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

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

### 8.2 Exclusions spécifiques à l'assistance aux véhicules

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

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

\* 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.

## 9. Prescriptions

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

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

- Article L114-1 du Code des assurances :

*« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.*

*Toutefois, ce délai ne court :*

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

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

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

*La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé. Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».*

- Article L114-2 du Code des assurances :

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

- Article L114-3 du Code des assurances :

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

Information complémentaire : les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée. Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

## 10. 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](mailto: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 Allianz Assistance le tiendrait informé. Si le désaccord persiste, après la réponse Fragonard Assurances ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance

<http://www.mediation-assurance.org>

LMA

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers 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.

## 11. Compétence juridictionnelle

Allianz Assistance fait élection de domicile en son siège social : 7 rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

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

## 12. Protection des données personnelles

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

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

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr).

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

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

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

## 13. Autorité de contrôle

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

## 14. Loi applicable – langue utilisée

La Convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

## 15. Déclaration de confidentialité

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
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

*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 ?
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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 indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour la gestion du recouvrement de créances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>

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

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 assurons 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 délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

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

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ;
- 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 deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

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

#### 9. Comment nous contacter ?

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](mailto: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.