

Descriptif de la Garantie Assistance Routière - « Club Total - Cartes Gold »

A. Informations générales

Le Descriptif de la Garantie Assistance Routière est inclus dans le contrat d'assurance « Club Total – Cartes Gold ».

A.1 Garantie Assistance Routière

Les présentes conditions d'assistance font partie du contrat d'assurance.

Le Descriptif de la Garantie Assistance Routière est inclus dans le contrat d'assurance « Club Total – Cartes Gold ». La Garantie Assistance Routière est proposée en fonction des besoins du Bénéficiaire et des événements couverts survenus pendant la durée de validité du contrat d'assurance « Club Total – Cartes Gold ».

A.2 Assureur / Nous / Notre / Nos

Le Contrat d'assurance « Club Total – Cartes Gold », est assuré par Fragonard Assurances - SA au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Bobigny -Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen - Entreprise régie par le Code des assurances.

B. Comment Nous contacter

Pour bénéficier de la Garantie Assistance Routière, veuillez Nous contacter préalablement :

- au 0.970.808.664

-Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>

accessibles 24h/24 et 7j/7,

Nous Vous demanderons les informations suivantes :

- Votre localisation ;

- Le nom et le numéro de Votre contrat d'assurance

- Un numéro de téléphone pour Vous joindre ;

-Votre adresse.

C. Résumé des Évènements Couverts et de la Garantie Assistance Routière et prises en charge

Evènements couverts	
Panne	✓ Couvert
Accident et événements connexes	✓ Couvert
Erreurs du conducteur	✓ Couvert
Vol et événements connexes	✓ Couvert

Les limites et conditions des prestations sont indiquées dans le tableau ci-dessous :

Prestations	Conditions & Limites*
Dépannage sur place	Dépannage sur place et Remplacement de petites pièces sur place (fusible, ampoule...) Le remplacement des petites pièces reste à la charge du Bénéficiaire.
Remorquage	Remorquage jusqu'au garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche dans la limite de 250 € TTC jour/nuite/jour férié/WE /autoroute Après remorquage, mise à disposition d'un taxi ou remboursement d'un titre de transport dans la limite de 60 € TTC par trajet afin d'effectuer un déplacement urgent dans la limite de 2 trajets par Évènement couvert.
Récupération d'un double de Clés	Organisation et prise d'un trajet aller-retour en taxi dans la limite de 60 € TTC Non cumulable avec la prestation « Dépannage sur place ou remorquage ».
Véhicule de remplacement	Véhicule de catégorie B ou catégorie équivalente Si le Véhicule est immobilisé plus de 24 heures ou si le Véhicule est volé et non retrouvé dans les 48 heures : Pendant 24 heures maximum uniquement après remorquage organisé par Nos soins

Hébergement à l'hôtel	<p>Si le Véhicule ne peut pas être réparé dans la journée ou si le Véhicule est volé et non retrouvé dans la journée.</p> <p>Dans la limite de 2 nuits consécutives et 80 € TTC par nuit et par Bénéficiaire, petit-déjeuner inclus</p> <p>Non cumulable avec la prestation « Retour au domicile ou poursuite du voyage ».</p>
Retour au Domicile ou poursuite du voyage	<p>Si le Véhicule est immobilisé plus de 24 heures ou si le Véhicule est volé et non retrouvé dans la journée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taxi, - Train : 2ème classe, - Avion : classe économique, - Véhicule de location de catégorie équivalente, dans la limite de 24 heures. <p>Non cumulable avec la prestation « Hébergement à l'hôtel ».</p>
Rapatriement du Véhicule (depuis l'Étranger)	<p>Le Véhicule est immobilisé plus de 5 jours :</p> <p>Rapatriement vers le garage le plus proche de Votre Domicile</p> <p>Les frais de transport sont limités à la Valeur vénale du Véhicule définie par « L'Argus de l'automobile » après la survenance de l'Événement Couvert ayant entraîné l'Immobilisation du Véhicule.</p>
Récupération du Véhicule réparé	<ul style="list-style-type: none"> - Taxi - Train : 2ème classe, - Avion : classe économique - Voiture de location : catégorie équivalente dans la limite de 24 heures. <p>les frais de retour sont exclus.</p>
Mise en Fourrière du Véhicule	Taxi ou transport public dans la limite de 70 € TTC et 1 fois par période annuelle de garantie
Aide au constat amiable	<p>Illimité</p> <p>Utilisable à tout moment, dès la souscription, 24h/24, en France uniquement.</p>

*Ce qui précède n'est qu'une brève description des prestations prévues dans le Descriptif de la Garantie Assistance Routière. Veuillez le lire attentivement pour en connaître tous les détails.

D. Zone Géographique Couverte

Les prestations de la Garantie Assistance Routière sont valables dans le Pays de Résidence ou lors de déplacements privés, d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs, dans les pays de l'Union Européenne.

E. Définitions

E.1 Définitions Générales

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

Accident de la circulation : Toute atteinte au Véhicule, provenant d'un événement fortuit rendant impossible son utilisation.

Bénéficiaire : le conducteur, propriétaire du Véhicule, détenteur d'une carte Gold TotalEnergies (ci-après le « Bénéficiaire assuré »/Vous/Votre/Vos) et tous les conducteurs autorisés et tous les passagers transportés à titre gratuit dans le Véhicule dans la limite du nombre de places indiqué dans le certificat d'immatriculation du Véhicule. **Les autostoppeurs sont exclus.**

Domicile : lieu de résidence principal du Bénéficiaire assuré dans son Pays de Résidence dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition.

France : France métropolitaine ainsi que la Corse et Monaco.

Étranger : tous les pays de l'Union Européenne, à l'exclusion de la France

Événement Couvert : tout événement défini à l'article « Définition des Événements » et donnant droit à la mise en œuvre des prestations d'assistance de la Garantie Assistance Routière au Bénéficiaire.

Immobilisation du Véhicule/Véhicule immobilisé : tout événement qui rend techniquement impossible l'utilisation du Véhicule ou qui empêche son utilisation en toute sécurité.

Pays de Résidence : pays dans lequel se trouve le Domicile du Bénéficiaire assuré.

Valeur résiduelle : valeur d'un véhicule après un certain temps et kilométrage, avec différentes combinaisons d'âge et de kilométrage.

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

Véhicule :

- véhicule 4 roues à moteur, y compris taxi, VTC et Véhicule de location d'un poids total en charge inférieur ou égal à 3,5 tonnes autorisé à circuler sur la voie publique et immatriculé dans le Pays

de Résidence du Bénéficiaire, ainsi que la caravane ou la remorque tractée par le Véhicule.

Ou

- Motocyclette personnel, Véhicule Side-car dont la cylindrée est supérieure à 49,9cm³, 125cm³, devant être immatriculé pour circuler sur la voie publique et immatriculé en France, **non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de personnes ou de marchandises.**

E.2 Définition des Événements Couverts

Accident et événements connexes :

- **Accident automobile :** tout événement soudain, imprévu et involontaire, toute collision, tout impact contre un objet fixe ou en mouvement ou tout accident qui entraîne l'immobilisation du Véhicule et nécessite une réparation chez un garagiste.
- **Incendie :** chaleur ou flamme qui endommage le Véhicule et entraîne son Immobilisation.
- **Phénomènes climatiques :** phénomènes particuliers dus à des causes naturelles, tels que la grêle, les inondations, les tempêtes, les ouragans, la pluie, le grésil ou la neige, le vent, la foudre ou tout autre événement similaire qui n'est pas déclaré catastrophe naturelle et qui entraîne l'Immobilisation du Véhicule.
- **Vandalisme :** Action de destruction, de dégradation ou de détérioration de Votre Véhicule par un tiers nécessitant une réparation chez un garagiste. Nous pouvons vous demander une copie du rapport de police. La déclaration à la police doit être faite.

Panne : toute défaillance mécanique, hydraulique, électrique ou électronique imprévue, entraînant l'Immobilisation du Véhicule, y compris une panne de batterie.

Erreurs du conducteur :

- **Crevaision :** dégonflement d'un ou de plusieurs pneus rendant impossible l'utilisation du Véhicule en toute sécurité, ayant pour effet d'immobiliser ledit Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage .
- **Panne de carburant :** manque de carburant, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage .
- **Problèmes de clé :** clés du Véhicule ou carte de démarrage oubliées à l'intérieur de celui-ci, endommagées, perdues ou volées, nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage .
- **Problèmes liés au carburant :** erreur de carburant ou carburant gelé ou pollué, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage.
- **Batterie de traction véhicule électrique déchargée :** épuisement de la batterie électrique de traction, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant un dépannage sur place ou un remorquage vers un garage ou une borne de recharge.

Vol et événements connexes :

- **Vol du Véhicule:** soustraction frauduleuse du Véhicule. Une déclaration de vol auprès de la police a été faite dans les 24 heures suivant le vol.
- **Tentative de vol et vol de pièces :** vol ou endommagement de pièces ou d'équipements du Véhicule entraînant l'Immobilisation du Véhicule.

F. Prestations d'assistance au véhicule et aux passagers

Si le Véhicule est immobilisé suite à un Évènement Couvert défini au paragraphe E.2 et qu'il ne peut plus circuler sur la voie publique conformément à la réglementation applicable en matière de circulation routière, Nous fournirons les prestations d'assistance indiqués ci-dessous **dans les conditions et limites indiquées pour chaque prestation d'assistance dans le tableau figurant à l'article C. Résumé des Événements Couverts et de la Garantie Assistance Routières et prises en charge.**

F.1 Assistance routière

F.1.1 Dépannage sur place

Si le Véhicule est immobilisé suite à un Évènement Couvert défini au paragraphe E.2 :

Nous ferons appel à Notre prestataire afin qu'il diagnostique la Panne et, si possible, qu'il répare le Véhicule directement sur le lieu de l'incident pour que Vous puissiez à nouveau circuler en toute sécurité.

Les frais de réparation des petites pièces , tels que les ampoules, les fusibles et le kit anti-crevaision utilisés pour réparer le Véhicule sur place, si celui-ci n'en possède pas, restent à la charge du Bénéficiaire.

F.1.2 Remorquage

Si le Véhicule est immobilisé suite à un Évènement Couvert défini au paragraphe E.2 et qu'il ne peut être réparé sur place/sur la voie publique, Notre prestataire remorquera le Véhicule jusqu'au garage qualifié ou agréé par la compagnie d'assurance le plus proche, **dans la limite de 250 € TTC, nuit/jour férié/WE plafond /autoroute, dans la limite de 2 interventions par période annuelle de garantie tous événements confondus.**

Lorsque le Véhicule immobilisé tracte une caravane ou une remorque, Nous ferons en sorte que celle-ci soit transportée avec le Véhicule jusqu'au garage le plus proche.

Si le Véhicule tractant est déclaré épave ou volé, Nous remorquerons la caravane ou la remorque vers un lieu sécurisé ou vers le lieu de garage habituel.

Si le Véhicule doit être remorqué et que le garage agréé le plus proche est fermé (en dehors des heures d'ouverture), il sera transporté vers un parking ou un lieu de gardiennage sécurisé. Le Véhicule sera amené au garage dès son ouverture (généralement le jour ouvrable suivant).

F.1.3 Récupération du double des clés

Lorsque le Véhicule est immobilisé suite au vol, perte, casse, dysfonctionnement, enfermement des clés ou de la carte de démarrage dans le Véhicule, Nous organisons et prenons en charge un trajet aller-retour en taxi ou transport en commun **dans la limite de 60 € TTC.** afin de récupérer un double des clés.

Dans la limite de 2 interventions par période annuelle de garantie.

Non cumulable avec la prestation « Dépannage sur place ou Remorquage ».

F.2 Assistance aux passagers

F.2.1 Véhicule de remplacement

Suite à un Remorquage que Nous avons organisé, en cas d'Immobilisation du Véhicule de plus de 24 heures en raison d'un Événement Couvert ou si le Véhicule est volé et non retrouvé dans les 48 heures, Nous organiserons et prendrons en charge la location d'un Véhicule de remplacement, de catégorie équivalente à celle du Véhicule ou de catégorie B en fonction des véhicules disponibles dans l'agence de location de véhicule, jusqu'à ce que le Véhicule soit réparé et dans la limite de 24 heures.

Nous organisons et prenons en charge les frais d'acheminement par taxi ou transport public jusqu'à l'agence de location.

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 l'Assureur 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 en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire.

F.2.2 Hébergement à l'hôtel

Si le Véhicule est immobilisé suite à un Événement Couvert défini au paragraphe E.2 et qu'il ne peut être réparé dans la journée, ou si le Véhicule est volé et non retrouvé dans la journée, Nous organisons et prenons en charge l'hébergement à l'hôtel des Bénéficiaires pendant la durée de la réparation du Véhicule, dans la limite de 2 nuits et de 80 € TTC par nuit et par Bénéficiaire, petit-déjeuner inclus.

Nous organisons et prenons en charge les frais d'acheminement par taxi ou transport public jusqu'à l'hôtel.

Non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou Poursuite du voyage ».

F.2.3 Retour au Domicile ou Poursuite du voyage

Si le Véhicule est immobilisé plus de 24 heures suite à un Événement Couvert défini au paragraphe E.2 ou si le Véhicule est volé et non retrouvé dans les 24 heures, Nous organisons le retour au Domicile ou la poursuite du voyage de tous les Bénéficiaires jusqu'à leur domicile ou leur destination finale et prendrons en charge les frais correspondants :

- en taxi ou en transport en commun;
- en train en deuxième classe ;
- en avion en classe économique;

ou

- au moyen d'une voiture de location, de catégorie équivalente à celle du Véhicule en fonction des véhicules disponibles dans l'agence de location pendant une durée maximale de 24 heures, frais de retour nationaux / internationaux inclus.

Dans le cas où le retour au Domicile ou la poursuite du voyage ne peut avoir lieu le jour de l'Immobilisation du Véhicule, Nous organisons le séjour à l'hôtel des Bénéficiaires et prenons en charge les frais correspondants, dans la limite de 1 nuit et de 80 € TTC par nuit et par Bénéficiaire, petit-déjeuner inclus

Si nécessaire, Nous organisons le transport en taxi ou en transport en commun pour rejoindre la gare, l'aéroport ou l'agence de location de véhicule et prenons en charge les frais correspondants.

Retour au Domicile ou la poursuite du voyage ne sont pas cumulables, si le Bénéficiaire a choisi la prestation Poursuite du voyage, Nous n'organisons et ne couvrons pas les frais de retour au Domicile.

F.3 Restitution du Véhicule au Bénéficiaire

F.3.1 Rapatriement du Véhicule (depuis l'Étranger)

Si le Véhicule est immobilisé plus de 5 jours suite à un Événement Couvert défini au paragraphe E.2 ou si le Véhicule est volé en France et retrouvé à l'Étranger, Nous organisons et prenons en charge le rapatriement du Véhicule vers le garage le plus proche du Domicile,

Nous ne saurions être tenus pour responsables de tout vol ou dommage d'accessoires, de bagages, d'objets et d'effets personnels laissés dans le Véhicule pendant le transport.

Les frais de transport sont limités à la Valeur vénale du Véhicule définie par « L'Argus de l'automobile » avant la survenance de l'Événement Couvert ayant entraîné l'Immobilisation du Véhicule.

F.3.2 Récupération par le Bénéficiaire du Véhicule réparé

Suite à la réparation du Véhicule, Nous organisons et prenons en charge les coûts de récupération par les moyens les plus appropriés ci-dessous :

- Taxi ou transport en commun ;
- Train en deuxième classe ;
- en avion en classe économique;

ou

- au moyen d'un véhicule de location, de catégorie équivalente à celle du Véhicule en fonction des véhicules disponibles dans l'agence de location.

Nous organisons et prenons en charge le transport en taxi ou en transport en commun pour rejoindre la gare, l'aéroport ou l'agence de location de véhicule.

Les frais de récupération du Véhicule ne peuvent dépasser la Valeur vénale du Véhicule définie par « L'Argus de l'automobile » avant la survenance de l'Événement Couvert ayant entraîné l'Immobilisation du Véhicule.

F. 4 Mise en Fourrière du Véhicule

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

En cas de mise en fourrière du Véhicule, Nous organisons le transport du Bénéficiaire en taxi ou en transport en commun et prendrons en charge les frais correspondants **dans la limite de 70 € TTC. Limité à 1 trajet par période annuelle de garantie.**

F.6 Aide au constat amiable

Nous communiquons 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 sont des renseignements à caractère documentaire. **Notre responsabilité ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.**

G. Responsabilité

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

L'Assureur ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Économie 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. Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

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

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans le Descriptif de la Garantie Assistance Routière ne peut donner lieu à

remboursement que si l'Assureur a été prévenu et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que l'Assureur aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de l'Assureur concerne uniquement les prestations d'assistance qu'il réalise en exécution du Descriptif de la Garantie Assistance Routière. **Il ne sera pas tenu responsable des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Il ne sera pas tenu responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.**

H. Exclusions générales

Outre les exclusions prévues dans le Descriptif de la Garantie Assistance Routière, sont toujours exclus :

- Cyber-attaque : Le fait d'accéder ou de se maintenir, frauduleusement, dans tout ou partie d'un système de traitement automatisé lorsqu'il en est résulté soit la suppression ou la modification de données contenues dans le système, soit une altération du fonctionnement de ce système entraînant une immobilisation du véhicule ;

-La perte, vol, dommage, décès, blessure corporelle, frais ou dépense qui ne sont pas directement liés à l'incident à l'origine du sinistre, sauf indication contraire expresse dans le Descriptif de la Garantie Assistance Routière ;

-Les conséquences :

- des situations à risques infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en Quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine (sauf mention contraire dans les garanties),

- de l'exposition à des agents biologiques infectants,

- de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,

- de l'exposition à des agents incapacitants,

- de l'exposition à des agents radioactifs,

- de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;

- Guerre, invasion, actes d'ennemis étrangers, terrorisme, hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection,

pouvoir militaire ou usurpé, émeute ou mouvement populaire.

-Les catastrophes naturelles déclarées comme telles survenues suite aux événements suivants dus à des causes naturelles : grêle, inondations, tempêtes, ouragans, pluie, grésil ou neige, vent, foudre ou tout autre événement similaire qui est officiellement déclaré catastrophe naturelle et qui entraîne l'immobilisation du Véhicule ;

-L'État alcoolique et ou de l'absorption de drogues, de stupéfiants et de toute substance stupéfiante mentionnée dans le Code de la santé publique, non prescrits par un médecin ;

-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 ;

-Le suicide ou la tentative de suicide du Bénéficiaire ;

-Les frais engagés sans Notre accord préalable ou qui ne sont pas expressément indiqués comme étant couverts par le Descriptif de la Garantie Assistance Routière ;

-Les frais non justifiés par des factures originales ou des copies certifiées conformes ;

- 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, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

- Le coût des pièces de remplacement, sauf indication contraire dans le Descriptif de la Garantie Assistance Routière ;

-Le(s) Bénéficiaire(s) ou tout autre tiers fournissant l'un quelconque des services décrits dans le Descriptif de la Garantie Assistance Routière sans Notre autorisation préalable et sans numéro de dossier ;

-Les frais de carburant, de péages ou de restauration ;

- Les frais de récupération spécialisée ou frais encourus par Nous lorsque le Véhicule couvert n'est pas utilisé sur une voie publique lorsque l'immobilisation s'est produite et que le Véhicule n'était pas accessible à l'aide de notre équipement de récupération standard sauf si cela est spécifié dans le Descriptif de la Garantie Assistance Routière ;

- Les conséquences si le Véhicule n'est pas conforme à la réglementation technique ou n'est pas révisé conformément aux recommandations du constructeur. Nous Nous réservons le droit de demander au

Bénéficiaire de Nous fournir la preuve que le Véhicule a bien été révisé ;

- Les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ;

- Les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôles, de révision, de la pose d'accessoires ou de remplacement de pièces d'usure ;

- Si vous n'avez pas réparé une panne pour laquelle Nous avons déjà été sollicités dans les 28 derniers jours. Il vous appartient de Vous assurer que les réparations effectuées par Nous sur place ont été suivies dans les plus brefs délais d'une réparation définitive.

- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier ;

- les immobilisations dues à l'absence ou l'utilisation d'un lubrifiant ou tout ingrédient (autre que le carburant) non conforme aux préconisations du constructeur et nécessaire au fonctionnement du Véhicule ;

- les déclenchements intempestifs d'alarme ;

- l'assistance, le transport ou toute prestation relative aux chargements du Véhicule et de ses attelages.

- l'assistance routière sur des routes, voies, chemins ruraux et pistes non accessibles ou non carrossables*.

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

I. Dispositions générales

I.1 Protection des données

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.

L'Assureur 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 Vous pouvez exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : informations-personnelles@votreassistance.fr

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

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

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, l'Assureur 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.

I.2 Sanctions économiques (sanctions internationales)

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

I.3 Réclamation

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

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

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

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

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

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

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

En cas de souscription de Votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

I.4 Fausse déclaration ou déclaration incomplète

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus du Bénéficiaire l'expose, en cas de mauvaise foi, à la déchéance de garantie.

I.5 Compétence juridictionnelle

Les contestations qui pourraient être élevées contre l'Assureur à l'occasion de la mise en œuvre du Contrat d'Assurance sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents.

I.6 Élection de Domicile

Toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du siège social de l'Assureur ci-dessous :

7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen

I.7 Prescription

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

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

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

- Article L114-2 du Code des assurances

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

- Article L114-3 du Code des assurances

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

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, reproduits ci-dessous.

- Article 2240 du Code civil

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

- Article 2241 du Code civil

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

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

- Article 2242 du Code civil

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

- Article 2243 du Code civil

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

- Article 2244 du Code civil

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

- Article 2245 du Code civil

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

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

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

- Article 2246 du Code civil

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

I.8 Autorité de contrôle

Les entreprises qui accordent les prestations d'assistance prévues par le Descriptif de la Garantie Assistance Routière 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 - [ACPR \(banque-france.fr\)](http://banque-france.fr)

I.9 Droit et langue applicables

Le Descriptif de la Garantie Assistance Routière sont régies par le droit français et toutes les communications et documents y afférents sont rédigés en français.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

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

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

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

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

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



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">• 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.)	<ul style="list-style-type: none">• 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.
<ul style="list-style-type: none">• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	<ul style="list-style-type: none">• 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.
<ul style="list-style-type: none">• 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)	<ul style="list-style-type: none">• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes relèvent généralement de la responsabilité d'Allianz Partners SAS, en sa qualité d'actionnaire, qui peut sous-traiter la réalisation de ces audits
<ul style="list-style-type: none"> Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<ul style="list-style-type: none"> Pour la gestion du recouvrement de créances 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial **TOTALENERGIES 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 assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

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

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

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

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

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

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

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en 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) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; 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 :

AP Solutions, succursale française

Département Protection des Données Personnelles

7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

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

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.