

Conditions Générales

Assurance Auto



VOS CONDITIONS GÉNÉRALES

Vous venez de souscrire à un contrat d'assurance automobile lequel vous donne accès à des garanties d'assurance et d'assistance pour votre automobile.

Un document d'information présentant le produit d'assurance - ou DIP, vous a été remis lors de la souscription de votre contrat, afin de vous informer sur les principales garanties et exclusions de ce contrat.

Le contrat auquel vous venez de souscrire est régi par le Code des assurances. Il est composé :

- des Conditions Générales, contenant la description de vos garanties d'assurance et d'assistance assorties de leurs limites et exclusions. Elles détaillent également les obligations que vous devez respecter tout au long de l'exécution du contrat
- des Conditions Particulières, lesquelles précisent les dispositions propres à votre contrat, sur la base de vos déclarations lors de la souscription.

Il produit ses effets à partir des dates et heures indiquées sur vos Conditions Particulières.

Il est valable jusqu'à la date de prochaine échéance indiquée également sur vos Conditions Particulières. Il se renouvelle ensuite automatiquement d'année en année, sauf si vous ou nous prenons l'initiative d'y mettre un terme.

Les garanties que vous avez choisies s'exercent :

- en France métropolitaine, sans limite de temps,
- dans les pays membres de l'Union Européenne,
- à Monaco, Saint Marin, au Liechtenstein, Saint Siège, en Andorre,
- ainsi que dans tous les pays énumérés **et non rayés** sur la carte verte internationale d'assurance que nous vous remettons à chaque échéance annuelle dans la limite de 90 jours consécutifs maximum.

Lorsqu'il n'existe pas de bureau national d'assurance pour le territoire parcouru, la garantie « Responsabilité Civile » vous est acquise en cas de sinistre survenant au cours d'un trajet reliant directement deux territoires où le traité instituant l'Union Européenne est applicable.

Le souscripteur déclare pouvoir justifier d'une adresse principale fixe en France métropolitaine, conforme à ses déclarations figurant sur les Conditions Particulières, à l'exclusion de :

- la Corse,
- la France d'Outre-Mer,
- la principauté de Monaco,
- la principauté d'Andorre.

SOMMAIRE

1. Définitions applicables aux garanties	5
2. Principes de l'offre	7
3. Votre badge ou le système de Mains-libres du véhicule assuré	8
3.1. Les données collectées pour la détection du trajet	8
3.2. Les obligations du souscripteur liées à l'utilisation du badge ou du système mains libres	8
3.3. Livraison du badge et installation	8
3.4. Appairage du système « Mains-libres »	9
3.5. Détérioration du badge	9
3.6. Résiliation de votre contrat d'assurance	9
4. Fonctionnement de l'application mobile WILOV	10
5. Modalités d'activation du « Forfait 24h conduite »	11
5.1. Le déclenchement automatique du « Forfait 24h conduite »	11
5.2. Le déclenchement manuel du « Forfait 24h conduite »	11
6. Calcul de la cotisation	11
7. Les événements garantis dans l'assurance auto WILOV	12
8. Détail des garanties proposées	13
8.1. Responsabilité civile	13
8.2. Défense Recours (suite à un accident)	14
8.3. Vol	16
8.4. Incendie	18
8.5. Bris de glace	18
8.6. Les garanties complémentaires	19
8.7. Dommages tous accidents	19
8.8. Dommages corporels du conducteur	20
8.9. Les extensions de garanties	21
8.10. Les franchises	21
8.11. Ce que votre contrat ne garantit jamais	22
9. Comment fonctionnent vos garanties ? L'indemnisation en cas de sinistre	23
9.1. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?	23
9.2. Que se passe-t-il en cas de non-respect de vos obligations ?	23
9.3. L'évaluation des dommages	23
9.4. Le règlement des indemnités	25
9.5. Subrogation	25
10. La vie de votre contrat	26
10.1. Vos obligations à la souscription du contrat	26
10.2. Vos obligations en cours de contrat	26
10.3. Vos obligations à chaque échéance	27
10.4. Clause de réduction majoration (« Bonus-Malus ») article A.121.1 du Code des assurances	27
10.5. Suspension de garantie	29
10.6. Cas et conditions de résiliations	30

10.7. Prescription	31
10.8. Démarchage à domicile	32
10.9. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution	32
10.10. Informatique et libertés	32
10.11. Réclamations	34
10.12. Preuve – Dématérialisation des documents	34
11. Clauses aux Conditions Particulières	36
12. Convention d'Assistance	37
12.1. Conditions d'intervention	37
12.2. Étendue territoriale	37
12.3. Définitions	37
12.4. Garanties d'assistance liées au véhicule	38
12.5. Garanties d'assistance médicales en cas de blessures ou décès d'un bénéficiaire liées à l'utilisation du véhicule	40
12.6. Garanties d'assistance liées au véhicule en cas de sinistre à l'étranger	43
12.7. Exclusions	45
12.8. Conditions restrictives d'application	46
12.9. Conditions générales d'application	46
12.10. Subrogation	46
12.11. Prescription	46
12.12. Protection des données personnelles	47
12.13. Réclamation et médiation	48

1. Définitions applicables aux garanties

ACCESSOIRES : Éléments intérieurs ou extérieurs ajoutés à votre véhicule, après sa sortie d'usine, dans le but d'en augmenter le confort ou le décor (sièges enfants, rideau pare-soleil) ou de l'agrémenter à votre goût (autoradio, jantes spéciales) et ne figurant pas dans la liste des options du constructeur à l'exclusion des aménagements et matériels professionnels.

ACCIDENT : Tout événement soudain, involontaire et imprévu, extérieur à la victime et à la chose endommagée, pouvant être la cause de « Dommages corporels ou matériels ».

ASSURÉ : Le souscripteur, le propriétaire du véhicule assuré, les passagers de ce véhicule et toute personne ayant la garde ou la conduite dudit véhicule.

ASSUREUR ET DISTRIBUTEUR:

Nom et adresse de la société d'assurance : Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital entièrement libéré de 38 265 920 € ayant son siège social situé à 2, rue Vasco de Gama – Saint Herblain, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°343 142 659.

Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459 – 75436 Paris cedex 09.

Nom et adresse de la société d'assistance : Les garanties « Assistance » sont fournies par Assurima, Société anonyme au capital de 4 200 000 € entièrement libéré, entreprise soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel située (4 place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris cedex 09) et régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris 79000 Niort, immatriculée au RCS de Niort sous le numéro 481 514 149.

Nom et adresse du distributeur : Ce contrat est commercialisé par WILOV, Société par actions simplifiée au capital de 84 450 euros ayant son siège au 15 rue Linné – 75005 Paris, immatriculée au RCS de Paris 822 100 665.

N°ORIAS 16 006 200 vérifiable sur www.ORIAS.fr.

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

ATTENTATS : Émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage concertés.

BADGE : Dispositif électronique alimenté par pile et pourvu d'un émetteur radio ayant une portée de quelques mètres.

CONTENU PRIVÉ : Ensemble des vêtements et objets personnels contenus dans le véhicule assuré, appartenant au souscripteur, son conjoint concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), ainsi qu'à leurs enfants à charge fiscalement, à l'exclusion :

- des valeurs, espèces, billets de banque, titres, fourrures, bijouterie, argenterie, joaillerie, horlogerie, objets précieux, antiquités, documents, œuvres d'art, appareils de téléphonie, animaux domestiques, embarcations de toute nature, planches à voile et leurs accessoires, véhicules nautiques à moteur, véhicules à moteur, deux roues,
- des effets et objets professionnels.

COTISATION : Le montant de la cotisation vous est précisé sur les Conditions Particulières à la souscription et sur les avis d'échéance à l'échéance principale. Vous devez nous régler les cotisations aux périodes convenues sur les Conditions Particulières de votre contrat. (La cotisation est prélevée.)

DÉCHÉANCE : Perte d'un droit à garantie résultant de l'inexécution de vos obligations contractuelles, constatée à l'occasion d'un sinistre.

DEPLACEMENT DU VEHICULE : Conduite du véhicule en vue d'effectuer des manœuvres nécessaires pour qu'il se mette en mouvement.

DOMMAGES CORPORELS : Toute atteinte d'une personne physique, par blessure ou décès.

DOMMAGES MATÉRIELS : Dégâts causés aux choses, animaux ou immeubles.

ÉLÉMENTS DU VÉHICULE : L'ensemble des pièces qui, assemblées, constituent le véhicule, tel qu'il se trouve à sa sortie d'usine.

FRANCHISE : La somme que vous gardez à votre charge lors d'un sinistre. Elle est précisée sur vos Conditions Particulières.

FORFAIT 24H CONDUITE : Lorsque vous prenez le volant, l'application WILOV déclenche grâce à votre Smartphone et à votre badge ou votre système Mains-libres un forfait conduite qui couvre votre véhicule en circulation sur une période de 24h.

Ce forfait 24h conduite permet d'être assuré pendant 24h à compter de son activation sans majoration de franchise. Les modalités d'activation du forfait sont précisées à l'article 5.

NOUS : Voir assureur.

NOVICE EN ASSURANCE : Est considéré comme novice, à la date de souscription du contrat, tout conducteur :

- ne justifiant pas avoir été assuré sur la période des 36 derniers mois,
- ou ayant un permis depuis plus de trois ans et ne justifiant pas avoir été assuré au moins 12 mois de façon consécutive au cours des 36 derniers mois.

OPTIONS CONSTRUCTEUR DU VÉHICULE : Éléments modifiant ou améliorant le véhicule de série et qui sont proposés et montés par le constructeur ou l'importateur (direction assistée, peinture métallisée, vitres teintées...) à l'exclusion des aménagements professionnels.

SINISTRE : La réalisation de l'événement susceptible de mettre en jeu la garantie du contrat.

SMARTPHONE : Téléphone mobile auquel sont associées des fonctions informatiques et de navigation internet.

SOUSCRIPTEUR : La personne physique qui souscrit le contrat pour son compte ou pour le compte d'autrui.

SYSTEME DE TELEPHONIE MAINS LIBRES SANS-FIL ou Système Mains-Libres : Équipement automobile sans-fil utilisant la technologie Bluetooth pour permettre de téléphoner sans les mains ou de faire fonctionner des applications dont l'application WILOV.

TIERS : Toute personne, physique ou morale, se trouvant être passagère ou hors du véhicule à l'exclusion :

- du conducteur du véhicule assuré,
- du souscripteur du contrat et du propriétaire du véhicule.

Toutefois, le souscripteur du contrat ou le propriétaire du véhicule est considéré comme tiers s'il est passager du véhicule assuré au moment du sinistre.

USAGE :

- **Trajets privés + trajets domicile/travail :** pour les déplacements privés et pour le seul trajet aller-retour de votre domicile à votre lieu d'activité, à l'exclusion des professions ayant un usage « Tous déplacements ».
- **Trajets privés + trajets domicile/travail non sédentaire :** pour les déplacements privés et professionnels (plusieurs lieux d'activité, visite de clientèle), à l'exclusion des professions ayant un usage « Tous déplacements ». Cet usage n'est pas autorisé.
- **Tous déplacements :** pour tous déplacements, privés et professionnels, y compris les tournées régulières (usage réservé uniquement à certaines professions : visiteur médical, représentant, démarcheur à domicile). Cet usage n'est pas autorisé.

VALEUR D'ORIGINE : Prix facturé du véhicule neuf y compris ses options lors de sa première mise en circulation, à l'exclusion des accessoires, des aménagements et matériels professionnels.

VALEUR DE REMPLACEMENT : Valeur du véhicule au jour du sinistre, fixée par l'expert, compte tenu de son état général, de son kilométrage et du marché local de l'occasion, à l'exclusion des accessoires, des aménagements et matériels professionnels.

VALEUR À NEUF : Valeur catalogue options comprises, remises déduites, au jour du sinistre, à l'exclusion des accessoires, des aménagements et matériels professionnels.

VALEUR MAJORÉE : Valeur de remplacement majorée de 20%.

VÉHICULE ASSURÉ : Le véhicule assuré par vous, désigné aux Conditions Particulières, appartenant au souscripteur et/ou son conjoint / concubin / partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), leur ascendant, une société de leasing. Il s'agit d'un engin destiné au transport de personnes ou de choses, selon la description qui en est faite aux Conditions Particulières, à savoir : véhicule à 4 roues d'un poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes (voiture particulière, camionnette, fourgonnette).

VOUS : Voir assuré.

2. Principes de l'offre

Vous venez de souscrire un contrat d'assurance automobile dont la tarification est liée à la fréquence d'utilisation de votre véhicule.

À la tarification de base, s'ajoute un « Forfait 24h conduite » dont le déclenchement n'a lieu qu'en cas de déplacement du véhicule assuré par la connexion du badge ou du système mains libres du véhicule à votre Smartphone (système « mains libres » enclenché) dans les conditions décrites ci-dessous à l'article 5 :

Pour bénéficier de cette offre vous devez :

- installer l'application mobile WILOV sur votre Smartphone, après avoir préalablement accepté les conditions générales d'utilisation,
- appairer votre système « Mains libres » à votre Smartphone lorsque votre véhicule est équipé d'un système compatible,
- le cas échéant installer le badge à l'intérieur de votre véhicule selon les conditions décrites à l'article 3.2.

Une fois ces installations effectuées, votre Smartphone va déclencher automatiquement un « Forfait 24h conduite » lors de tout déplacement.

Le déclenchement du « Forfait 24h conduite » impose donc la présence de votre Smartphone dès la montée dans le véhicule.

Nous rappelons que l'utilisation du téléphone portable est strictement interdite lorsque vous conduisez.

Attention, l'absence de déclenchement du « Forfait 24h conduite » entrainera l'application d'une franchise supplémentaire en cas d'accident, dans les conditions décrites à l'article 8.10.3.

3. Votre badge ou le système de Mains-libres du véhicule assuré

3.1. Les données collectées pour la détection du trajet

Le badge ou le système « Mains-libres » permet à l'application WILOV installée sur le Smartphone de l'assuré de collecter les données suivantes :

- votre position géographique lorsque vous installez le badge ou le système Mains-libres;
- les dates et heures des débuts et fin de conduite de votre véhicule ;
- votre position géographique en début de trajet ;

L'application Wilov confirme que le véhicule commence à rouler.

La fonction de géolocalisation du Smartphone doit être activée pour utiliser l'application et déclencher le forfait visé à l'article 5. Votre autorisation est requise pour vous géolocaliser. En refusant, vous ne pouvez pas utiliser l'application et déclencher le forfait visé à l'article 5. En acceptant, vos données de localisation feront l'objet d'un traitement automatisé par WILOV.

Ces données permettent de déclencher et d'horodater vos « Forfaits 24h conduite » afin de calculer le montant de la cotisation correspondant au nombre de « Forfait 24h conduite » consommés.

En cas de décalage constaté entre l'heure du Smartphone et le temps de référence du serveur WILOV, l'horodatage des trajets sera ajusté en fonction de l'heure du serveur WILOV obtenue automatiquement via le protocole NTP.

3.2. Les obligations du souscripteur liées à l'utilisation du badge ou du système mains libres

Le souscripteur est seul responsable de l'utilisation du badge délivré et s'engage à respecter l'ensemble des consignes d'utilisation portées à sa connaissance, notamment :

- à ne pas détenir plus d'un badge en mode actif dans son véhicule (un badge est considéré actif dès lors qu'il ne se trouve plus à l'intérieur de la pochette de protection fournie avec le badge),
- à positionner correctement le badge actif selon les indications fournies sur l'application.

Dans le cas où la détection se fera via l'appairage du téléphone au système « Mains libres » du véhicule, le souscripteur est également seul responsable de l'activation du mode « Bluetooth ».

À défaut du respect de ces consignes, le souscripteur s'expose à des anomalies de facturation ou de déclenchement des forfaits et à l'application de la franchise « Non-activation du forfait 24h conduite » additionnelle décrite à l'article 8.10.3.

Le badge est associé à un véhicule et ne peut être utilisé par le souscripteur dans différents véhicules, sous peine de sanctions prévues en cas de fausse déclaration sur la conduite habituelle du véhicule tel que prévu à l'article 11.

3.3. Livraison du badge et installation

Ce badge vous sera adressé par voie postale à l'adresse indiquée par vos soins.

En attendant la livraison de votre badge et son installation dans le véhicule assuré, vous devrez en cas de besoin procéder au déclenchement manuel du « Forfait 24h conduite ».

La détection de trajet ne pourra être automatique que lorsque :

- toutes les pièces justificatives demandées lors de la souscription ont été réceptionnées par la plateforme WILOV (dossier complété dans l'application),
- vous avez installé le Badge (si vous avez choisi cette option),
- le « Bluetooth » est activé.

Après avoir réceptionné votre badge, vous devez procéder à son installation conformément aux instructions contenues sur l'application mobile WILOV préalablement installée sur votre Smartphone.

Vous devrez vérifier que les paramètres de réglage du Smartphone, précisés à l'article 5, sont respectés.

En cas de difficulté liée à l'installation du badge, vous pourrez contacter la plateforme WILOV au numéro de téléphone suivant : **09 75 18 40 00** (appel non surtaxé, coût selon opérateur).

3.4. Appairage du système « Mains-libres »

Dans le cas de l'appairage de votre système « Mains libres » à votre Smartphone lorsque votre véhicule est équipé d'un système compatible la détection automatique de trajet ne sera également possible que si :

- toutes les pièces justificatives demandées lors de la souscription ont été réceptionnées par la plateforme WILOV (dossier complété dans l'application),
- vous avez connecté l'application WILOV au Système Mains-Libres du véhicule,
- le « Bluetooth » est activé.

Vous devrez vérifier que les paramètres de réglage du Smartphone, précisés à l'article 5, sont respectés.

En cas de difficulté liée à l'appairage, vous pourrez contacter la plateforme WILOV au numéro de téléphone suivant : **09 75 18 40 00** (appel non surtaxé, coût selon opérateur).

3.5. Détérioration du badge

En cas de détérioration du badge, une participation aux frais d'emballage et d'expédition du nouveau badge d'un montant de 10 € vous sera facturée.

Le badge défectueux sera remplacé sans frais s'il ne présente pas de dégradations physiques, dues notamment à des chocs violents ou à la mise en contact avec un fluide (Une photographie pourra être éventuellement demandée à cette occasion).

3.6. Résiliation de votre contrat d'assurance

À la résiliation du contrat automobile d'assurance, aucune restitution du badge ne sera nécessaire.

4. Fonctionnement de l'application mobile WILOV

La première fonction de l'application consiste à déclencher automatiquement le « Forfait 24h conduite » lors du déplacement de votre véhicule grâce au badge installé ou au système « Mains-libres » de votre véhicule assuré connecté à votre Smartphone.

Cette application vous permet également sous réserve de la disponibilité du réseau :

- de consulter votre profil précisant le nombre de « Forfait 24h conduite » consommés depuis le premier jour du mois ;
- d'avoir accès à vos notifications ;
- de déclencher manuellement votre « Forfait 24h conduite ».

Nous rappelons que l'utilisation du téléphone portable est strictement interdite lorsque vous conduisez.

5. Modalités d'activation du « Forfait 24h conduite »

Pour activer un « Forfait 24h conduite » votre Smartphone doit être allumé, en fonctionnement et l'application WILOV téléchargée.

Vous devrez vérifier dans les paramètres de réglage du Smartphone que :

- l'appareil n'est pas en mode avion, ni en mode économie d'énergie,
- le Bluetooth est activé afin de permettre de relier le Smartphone au badge ou au Système « Mains-Libres » du véhicule,
- les demandes de permission pour la localisation du véhicule sont acceptées.

L'activation du « Forfait 24h conduite » est effectuée selon l'une des modalités suivantes :

5.1. Le déclenchement automatique du « Forfait 24h conduite »

Le déclenchement automatique du forfait entraîne la facturation d'un nouveau forfait valable 24h à compter de la connexion de votre Smartphone au badge ou au système « Mains-libres » et du déplacement du véhicule.

Vous êtes informé du déclenchement automatique par l'envoi d'une notification sur votre Smartphone.

Au-delà de ces 24h, la présence de votre Smartphone dans votre voiture en déplacement enclenchera automatiquement la facturation d'un nouveau « Forfait 24h conduite ».

5.2. Le déclenchement manuel du « Forfait 24h conduite »

Le déclenchement est manuel lorsqu'il implique une action de votre part pour activer le « Forfait 24h conduite » lorsque le déclenchement automatique n'est pas possible via le badge ou le système Mains-libres.

Il s'effectue sur l'application mobile WILOV préalablement téléchargée sur votre Smartphone.

L'application mobile vous informe de la réussite du déclenchement manuel du « Forfait 24h conduite » en précisant qu'un trajet est en cours.

À défaut, vous devez appeler la plateforme WILOV au numéro de téléphone suivant : **09 75 18 40 00** (appel non surtaxé, coût selon opérateur) ou envoyer un mail à bonjour@wilov.com.

Important : l'activation manuelle du forfait 24h conduite implique obligatoirement la déclaration du démarrage et de la fin de chaque nouveau trajet afin de procéder correctement à la facturation du nombre de forfait 24h conduite consommés. Cette activation doit être effectuée avant l'utilisation du véhicule : il n'est pas possible de déclencher un forfait a posteriori.

6. Calcul de la cotisation

La cotisation mensuelle de votre contrat comprend :

- une cotisation de base fixe,
- et une cotisation calculée selon le nombre de « Forfait 24h conduite » déclenchés du premier au dernier jour du mois précédent.

Le montant de la cotisation mensuelle sera calculé en additionnant la cotisation fixe et le nombre de « Forfait 24h conduite » déclenchés au cours du mois précédent celui la facturation.

Le montant de la cotisation de base fixe et celui du « Forfait 24h conduite » sont indiqués sur vos Conditions Particulières.

Le prélèvement de la cotisation mensuelle fixe et du/des « Forfait 24h conduite » consommé(s) aura lieu le 15 de chaque mois.

7. Les événements garantis dans l'assurance auto WILOV

FORMULES AUTO	Tous risques
Responsabilité Civile Dont attelage ≤ 750 kg	Oui ✓
Défense Recours • Défense de l'assuré responsable • Aide juridique à l'assuré non responsable	Oui ✓ ✓
Dommages Corporels du Conducteur jusqu'à 500 000 € avec seuil d'invalidité > 10%	Oui
Vol • Vol total • Tentative de vol (dommages dus à l'effraction uniquement) • Vol isolé des roues • Garantie valeur à neuf 24 mois puis Valeur Majorée + 20% • Contenu privé et accessoires	Oui ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Incendie • Garantie valeur à neuf 24 mois puis Valeur Majorée + 20% • Contenu privé et accessoires	Oui ✓ ✓
Bris de glace • Pare-Brise, glaces latérales, lunette arrière • Optiques de phares avant y compris antibrouillards, montés en série • Toit ouvrant ou panoramique monté en série	Oui ✓ ✓ ✓
Garanties complémentaires • Forces de la Nature (Tempête, Grêle, Neige) • Catastrophes Naturelles • Catastrophes Technologiques • Attentats • Contenu privé et accessoires	Oui ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Dommages Tous Accidents • Choc avec un corps étranger, corps fixe ou mobile • Collision avec un ou plusieurs véhicules • Versement sans collision préalable • Acte de vandalisme • Garantie valeur à neuf 24 mois puis Valeur Majorée + 20% • Contenu privé et accessoires	Oui ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Assistance Assistance 0 km	Oui ✓

8. Détail des garanties proposées

Les garanties et franchises éventuelles de votre contrat figurent sur les Conditions Particulières qui vous ont été transmises.

Votre contrat d'assurance comprend les garanties suivantes :

8.1. Responsabilité Civile

8.1.1. Objet de la garantie

Cette garantie a pour objectif de satisfaire à l'obligation d'assurance prescrite par l'article L. 211.1 du Code des assurances.

Cette garantie couvre les dommages matériels (dans la limite indiquée aux Conditions Particulières), corporels (sans limitation de somme), causés à un tiers avec le véhicule assuré dont la responsabilité incombe :

- à vous-même, signataire du contrat,
- au propriétaire du véhicule,
- au conducteur ou gardien du véhicule,
- aux passagers du véhicule.

La garantie intervient lorsque le véhicule assuré est impliqué à la suite :

- d'accident, incendie ou explosion causé par le véhicule, les accessoires et produits servant à son utilisation, les objets ou substances qu'il transporte,
- de la chute de ses accessoires, objets ou substances.

8.1.2. Extensions à la garantie Responsabilité Civile

• Responsabilité Civile attelage :

Elle intervient, dans les mêmes circonstances, du fait de l'attelage d'un van, d'une remorque ou d'une caravane si le poids total en charge est inférieur ou égal à 750 kg.

• Remorquage :

Les dommages causés par le véhicule assuré lorsqu'il remorque occasionnellement un autre véhicule en panne ou que, se trouvant lui-même en panne, il est remorqué par un autre véhicule, sont également garantis. Les dégâts subis par l'autre véhicule, remorqueur ou remorqué, ne sont toutefois pas couverts.

• Aide bénévole :

Nous garantissons les dommages corporels et matériels que vous occasionnez aux personnes à qui vous prêtez assistance bénévole à l'occasion d'un trajet effectué avec le véhicule assuré.

Cette extension vaut également vis-à-vis :

- d'autres tiers non impliqués dans l'accident,
- de tiers vous prêtant assistance bénévole, lorsque vous êtes vous-même, ou vos passagers, victime(s) d'un accident.

La garantie est étendue au remboursement des frais réellement exposés pour le nettoyage et la remise en état des garnitures intérieures du véhicule assuré lorsqu'ils résultent du transport bénévole et gratuit d'une personne blessée à la suite d'un accident de la circulation.

• Vice ou défaut d'entretien :

Lorsque le véhicule assuré est conduit par un tiers avec l'autorisation du propriétaire, nous garantissons les dommages corporels subis par le conducteur et les personnes transportées suite à un accident dont l'origine est un vice ou un défaut d'entretien imputable au propriétaire.

• Conduite accompagnée, supervisée ou encadrée :

La garantie « Responsabilité Civile » est accordée dans le cadre de l'apprentissage à la conduite, sous réserve :

- de notre accord préalable,
- que la conduite soit effectuée dans les conditions imposées par la réglementation en vigueur.

8.1.3. Les exclusions relatives à la Responsabilité Civile

Attention, cette garantie ne couvre pas les dommages causés :

- au conducteur du véhicule assuré (ils sont couverts par la garantie « Dommages Corporels du Conducteur »),
- à vous-même ou au propriétaire du véhicule quand vous n'êtes pas passager,
- à une personne salariée ou travaillant pour un employeur, à l'occasion d'un accident de travail. Toutefois, n'est pas comprise dans cette exclusion la couverture de la réparation complémentaire, prévue à l'article L. 455-1-1 du Code de la Sécurité sociale, pour les dommages consécutifs à un accident défini à l'article L. 411-1 du même Code, subis par une personne salariée ou travaillant pour un employeur et qui est victime d'un accident dans lequel est impliqué un véhicule terrestre à moteur conduit par cet employeur, un de ses préposés ou une personne appartenant à la même entreprise que la victime, et survenu sur une voie ouverte à la circulation publique,
- aux auteurs, coauteurs ou complices du vol,
- aux immeubles, choses, animaux dont vous ou le conducteur êtes propriétaire ou locataire, ou qui vous sont confiés à n'importe quel titre (les dommages causés à un immeuble dans lequel le véhicule assuré est garé et résultant d'incendie ou explosion sont cependant couverts),
- aux accessoires et au contenu privé du véhicule assuré,
- par un engin terrestre à moteur (engin de chantier, camion grue...) lorsque cet engin est utilisé comme outil.

8.1.4. Préservation des droits des victimes à la suite de dommages non-couverts

Dans les cas suivants, nous procédons au paiement des indemnités dues aux tiers mais demandons ensuite au responsable le remboursement de toutes les sommes ainsi réglées :

- lors de toute déchéance, à l'exception d'une suspension régulière de garantie antérieure au sinistre pour non-paiement de cotisation,
- lorsque le conducteur ou gardien de votre véhicule :
 - en a pris possession contre le gré du propriétaire,
 - ne possède pas les certificats, en état de validité, exigés par la réglementation en vigueur pour la conduite du véhicule,
 - se trouve sous l'empire d'un état alcoolique (c'est-à-dire au-delà du seuil autorisé) ou de stupéfiants non prescrits médicalement,
 - n'a pas l'âge requis pour la conduite du véhicule assuré.
- pour les dommages causés :
 - aux passagers transportés lorsque le transport n'est pas effectué dans les conditions suffisantes de sécurité fixées par un arrêté,
 - au cours d'épreuves, courses ou compétitions ou leurs essais, soumis par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics lorsque vous y participez en qualité de concurrent, d'organisateur ou de préposé de l'un deux,
 - par le véhicule lorsqu'il transporte des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes, y compris les sources de rayonnements ionisants, sauf l'approvisionnement de carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur. Nous tolérons toutefois le transport d'huiles, d'essences minérales ou de produits similaires ne dépassant pas 500 kg ou 600 litres.

Ces exclusions ne dispensent pas l'assuré de l'obligation d'assurance, sous peine de sanctions prévues par les articles L. 211-26 et L. 211-27 du Code des assurances.

8.2. Défense Recours (suite à un accident)

8.2.1. Objet de la garantie

Cette garantie intervient dans les situations suivantes :

- pour la défense pénale de l'assuré poursuivi du fait d'un accident dans lequel le véhicule assuré est impliqué et susceptible de mettre en jeu sa Responsabilité Civile,
- en recours, pour obtenir la réparation pécuniaire des dommages matériels ou corporels subis par l'assuré, lorsqu'ils résultent d'un accident dans lequel son véhicule est impliqué et dont la responsabilité incombe à un ou plusieurs tiers identifiés.

Le seuil d'intervention est fixé à 150 €.

Toutefois, lorsque la réclamation concerne des dommages dont le montant est compris entre 150 € et 600 €, nous ne serons tenu d'exercer qu'un recours amiable, à l'exclusion de tout recours par voie judiciaire.

8.2.2. Mise en jeu de la garantie

Vous devez respecter les obligations énumérées ci-après. À défaut, nous sommes fondé à vous déchoir du bénéfice des garanties.

• **Déclaration et constitution du dossier :**

- l'assuré doit déclarer les événements susceptibles de mettre en jeu la présente garantie dans les meilleurs délais et nous communiquer toutes pièces, informations et éléments de preuve se rapportant aux événements et utiles à l'instruction du dossier et à la recherche de sa solution,
- l'assuré doit notamment nous transmettre, à notre demande, tous renseignements permettant d'identifier le tiers, de chiffrer et justifier sa réclamation, ainsi que tous renseignements concernant les autres assurances dont il pourrait éventuellement bénéficier à l'occasion des événements déclarés,
- l'assuré ne doit pas prendre l'initiative d'engager une action, saisir son conseil ou diligenter toute mesure d'instruction sans avoir, au préalable, recueilli notre accord, sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées. Les frais engagés (consultations d'avocats, démarches, actes de procédure,...) avant votre déclaration de sinistre resteront à votre charge, sauf urgence justifiée.
- si en cours de procédure une transaction est envisagée, celle-ci doit préserver nos droits à subrogation.

• **En cas de procédure judiciaire :**

Si un avocat doit être saisi pour la défense pénale de l'assuré, l'exercice de son recours ou en cas de conflit d'intérêt entre l'assuré et nous, l'assuré a le libre choix de l'avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur. Si l'assuré ne connaît aucun avocat, nous pouvons en mettre un à sa disposition sous réserve d'une demande écrite de sa part.

À noter que les dispositions relatives au libre choix de l'avocat par l'assuré ne sont pas applicables lorsque, en notre qualité d'assureur de Responsabilité Civile, une procédure judiciaire ou administrative s'exerce en même temps dans l'intérêt commun de l'assureur et de l'assuré (article L. 127-6 2° du Code des assurances). Dans ce cas, l'avocat est mandaté par nous pour compte commun et les frais sont à notre charge.

• **Règlement des frais et honoraires :**

Lorsque l'avocat est choisi par l'assuré, l'assuré fixe avec l'avocat le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires. Nous prenons en charge ces frais et honoraires dans les conditions et limites prévues à l'article 8.2.4.

L'assuré fait l'avance des frais et honoraires pris en charge et nous le remboursons sur justificatifs (factures acquittées et décision obtenue) dans la limite des plafonds prévus à l'article 8.2.4.

Nous sommes subrogé dans vos droits et actions pour la récupération des frais et dépens dans la limite des sommes que nous avons payées.

• **Conduite de la procédure :**

L'assuré dispose, en collaboration avec l'avocat saisi, de la maîtrise des directives ou des mesures pouvant s'avérer nécessaires durant la procédure.

Dans tous les cas, il est nécessaire d'obtenir notre accord préalable sur la prise en charge des frais et honoraires liés aux actions ou voies de recours que l'assuré entend exercer afin de nous permettre, au travers de la communication de toutes pièces utiles, d'en examiner le bien-fondé.

• **Arbitrages en cas de désaccord (article L. 127-4 du Code des assurances) :**

En cas de désaccord entre l'assuré et nous, lié à notre refus de prendre en charge une procédure dont nous contestons le bien-fondé, l'assuré peut :

- exercer à ses frais cette procédure après nous en avoir informés par écrit. Si l'assuré obtient une décision définitive favorable à ses intérêts, nous rembourserons les frais et honoraires que l'assuré aura exposés et dont le montant n'aura pas été mis à la charge du tiers,
- soumettre la difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou, demander la mise en œuvre d'une procédure d'arbitrage afin que notre désaccord soit soumis par voie de requête conjointe au Président du Tribunal de Grande Instance de son domicile, celui-ci statuant comme amiable compositeur. Nous prendrons en charge les frais de cette requête.

8.2.3. Exclusions

Outre les exclusions visées à l'article 8.11., nous n'intervenons pas pour :

- les poursuites à l'encontre du conducteur ou de l'assuré pour non présentation du certificat d'assurance, en cas de délit de fuite ou de refus d'obtempérer,
- les poursuites lorsque le conducteur au moment de l'accident se trouve sous l'empire d'un état alcoolique (c'est-à-dire au-delà du seuil légal autorisé) ou de stupéfiants non prescrits médicalement, ou s'il a refusé de se soumettre aux vérifications après accident.

Nous ne prenons jamais en charge :

- les réclamations inférieures au seuil d'intervention fixé à 150 €,
- les frais et honoraires engagés sans notre accord sauf si l'assuré justifie d'une urgence à les avoir exposés,
- les amendes, leurs majorations et accessoires, ainsi que les frais de recouvrement auxquels l'assuré pourrait être condamné, les condamnations, y compris celles prononcées au titre de l'article 700 du nouveau Code de procédure civile et de l'article 475-1 du Code de procédure pénale, les frais et dépenses engagés par la partie adverse,
- les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire,
- les honoraires de résultats fixés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées,
- les frais de représentation et de postulation, ainsi que les frais de déplacement si l'avocat choisi n'est pas inscrit au barreau du tribunal compétent.

8.2.4. Tableau des montants de prise en charge

Les frais, émoluments, droits et honoraires d'avocat sont remboursés dans la limite des plafonds d'indemnisation ci-dessous (montants TTC en EUROS). Les montants sont indexés annuellement sur l'indice des prix à la consommation de l'ensemble des ménages (base octobre 2015).

Le montant global des remboursements est de 15 000 € par litige.

Assistance à expertise⁽¹⁾, mesure d'instruction⁽¹⁾	345 € TTC
Commissions administratives et civiles	446 € TTC
Requête préalable	223 € TTC
Ordonnance de référé	574 € TTC
Appel sur ordonnance	669 € TTC
Juge de l'exécution	574 € TTC
Défense pénale :	
• tribunal de police et proximité	382 € TTC
• tribunal correctionnel	669 € TTC
• appel en matière correctionnelle	893€ TTC
Partie civile :	
• médiation	382 € TTC
• constitution de partie civile	574 € TTC
• renvoi sur intérêts civils	669 € TTC
Transaction ayant abouti à un protocole d'accord⁽²⁾	893 € TTC
Tribunal d'instance et proximité	957 € TTC
Tribunal de grande instance, tribunal de commerce, tribunal administratif, tribunal des affaires sociales	1 212 € TTC
Cour d'appel	1 212 € TTC
Conseil d'État, Cour de cassation	
• consultation	1 441 € TTC
• pourvoi	2 225 € TTC
Cour d'assises 1^{er} jour	1 658 € TTC
Cour d'assises journée supplémentaire	669 € TTC

⁽¹⁾ par intervention sachant que le maximum pris en charge en matière d'assistance à expertise ou mesure d'instruction est de 3 fois le montant soit 1 035 € quel que soit le nombre d'interventions par litige.

⁽²⁾ si la transaction n'aboutit pas à un protocole d'accord ce montant est divisé par 2.

8.3. Vol

8.3.1. Objet de la garantie

Sont couverts les dommages résultant de la disparition ou de la détérioration du véhicule assuré à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol. Nous garantissons le règlement des dommages jusqu'à la valeur de remplacement du véhicule, l'offre vous étant faite dans un délai maximal de 30 jours à compter de la déclaration du vol à condition que toutes les pièces justificatives (certificat d'immatriculation ou son duplicata, la clé/carte de démarrage et ses doubles d'origine, les factures d'achat et d'entretien, la déclaration de vol enregistrée auprès de la police ou de la gendarmerie) soient en notre possession.

Le vol est constitué lorsqu'un tiers s'approprie votre véhicule, à votre insu ou contre votre gré, dans le but d'en faire son bien.

La tentative de vol est définie comme étant le commencement d'exécution d'un vol, interrompue pour une cause indépendante de son auteur.

Le vol ou la tentative de vol sont caractérisés dès lors que :

- vous en avez fait la déclaration aux autorités de police ou de gendarmerie, attestée par le récépissé de dépôt de plainte qu'elles vous délivrent.

Cette déclaration doit être faite dans les 48h après avoir eu connaissance du vol,

- et que des indices sérieux rendent vraisemblable le vol ou la tentative de vol et caractérisent l'intention des voleurs (à défaut, la garantie n'est pas due) Il s'agit notamment de traces matérielles relevées sur le véhicule telles que forçement de la colonne de direction ou des portières, du contact électrique ou du système antivol, ainsi que l'effraction électronique.

Notre intervention est étendue aux vols avec violence, dès lors que vous pourrez justifier :

- d'un dépôt de plainte,
- d'un certificat médical.

8.3.2. Les plus du contrat

En complément de cette garantie (article 8.3.1), nous garantissons :

- le vol des éléments intérieurs ou extérieurs du véhicule assuré en cas de :
 - vol du véhicule
 - vol commis dans un local privatif dans lequel les voleurs ont pénétré par effraction, escalade ou usage de fausses clés,
 - vol commis avec tentative de meurtre ou violences corporelles.

Le vol des éléments intérieurs est également garanti en cas d'effraction caractérisée du véhicule assuré.

- le vol isolé des roues et pneumatiques en cas de vol :
 - des jantes (à l'exclusion du vol isolé des enjoliveurs de roues),
 - des pneumatiques âgés de 24 mois au plus (application d'un taux de vétusté unique forfaitaire de 50%).

En présence d'écrous antivol, la franchise « Vol » éventuellement présente ne sera pas appliquée.

- le vol des accessoires et du contenu privé :
à l'intérieur du véhicule, sur présentation des originaux de factures nominatives et acquittées, dans la limite du montant indiqué sur vos conditions particulières sous réserve qu'ils soient volés :
 - en même temps que le véhicule et dans les mêmes circonstances,
 - en cas d'effraction du véhicule assuré,
 - en cas d'effraction, escalade ou usage de fausses clés du local privatif dans lequel le véhicule assuré est stationné.

Les accessoires situés à l'extérieur du véhicule sont couverts dans les mêmes circonstances, à l'exclusion de la seule effraction du véhicule.

• Valeur à neuf 24 mois :

Si dans les 24 mois suivant sa date de première mise en circulation votre véhicule est déclaré économiquement irréparable par notre expert à la suite d'un sinistre garanti au titre de votre contrat, nous vous indemniserons à concurrence de sa valeur à neuf (à l'exclusion de la garantie « Bris de glace et garanties complémentaires »). Notre indemnisation comprend la prise en charge du coût de la carte grise du véhicule déclaré économiquement irréparable. Passé ce délai, la « Valeur Majorée » est appliquée.

• Valeur majorée :

Nous garantissons le véhicule assuré en valeur de remplacement à dire d'expert majorée de 20% si celui-ci est déclaré économiquement irréparable à la suite d'un sinistre garanti (à l'exclusion de la garantie « Bris de glace et garanties complémentaires »).

Notre indemnisation comprend la prise en charge du coût de la carte grise du véhicule assuré objet de l'indemnisation.

8.3.3. Modalités de règlement

• Véhicule volé et retrouvé dans le délai de 30 jours suivant la déclaration ou avant que nous vous ayons fait une offre de règlement : vous vous engagez à en reprendre possession et nous vous indemnisons des dommages résultant directement du vol jusqu'à concurrence de la valeur de remplacement du véhicule,

• Véhicule volé et retrouvé après le délai de 30 jours ou après notre offre de règlement : vous avez, dans un délai de 15 jours après que vous avez eu connaissance de sa découverte, la faculté d'en reprendre possession moyennant le remboursement de l'indemnité que vous avez reçue, sous déduction du montant des dommages résultant du vol. Si vous renoncez à reprendre le véhicule, nous en restons propriétaires.

Réduction d'indemnité : pièces justificatives manquantes

À défaut de remise de la clé/carte de démarrage et de ses doubles d'origine à la déclaration de votre sinistre, l'indemnité due au titre du sinistre vol est réduite de moitié.

8.3.4. Les exclusions

Attention, cette garantie ne couvre pas :

- les vols ou tentatives de vol commis :
 - par vos préposés, par votre conjoint, vos ascendants, vos descendants ou autres personnes vivant sous votre toit, ou avec leur complicité,
 - alors que les clés se trouvent sur le contact, dans ou sur le véhicule, à moins que le vol ne soit commis consécutivement à l'effraction d'un lieu privatif fermé à clé, tentative de meurtre ou violences corporelles,
 - sans effraction de serrure, de l'antivol, de détérioration de la colonne de direction ou du système de démarrage, d'effraction électronique,
 - lorsqu'une personne s'empare du véhicule assuré en abusant de votre confiance, ou à la suite d'une escroquerie,
- les dommages résultant de vandalisme.
- le vol des éléments extérieurs alors que le véhicule n'est pas stationné dans un local privatif fermé à clé,
- le vol des éléments intérieurs alors que le véhicule n'est pas fermé à clé (aucune effraction),
- le vol du contenu privé entreposé dans le coffre de toit non fermé à clé, dans votre remorque ou van ou caravane attelée ou non à votre véhicule,
- le vol des caravanes, remorques ou vans lorsqu'ils sont attelés au véhicule assuré (la caravane, la remorque ou le van doit être garanti par son propre contrat).

8.4. Incendie

8.4.1. Objet de la garantie

Cette garantie couvre les dommages au véhicule assuré à concurrence de sa valeur de remplacement en cas d'incendie, d'embrasement, de chute de la foudre, d'explosion ou de combustion spontanée (y compris les frais de recharge des extincteurs utilisés dans le cadre d'un sinistre garanti).

8.4.2. Les plus du contrat

En complément de cette garantie de base (article 8.4.1), nous prenons en charge :

les dommages aux accessoires et au contenu privé sous réserve qu'ils soient endommagés en même temps et dans les mêmes circonstances que le véhicule assuré, dans la limite indiquée aux Conditions Particulières.

- **Valeur à neuf 24 mois :**

Si dans les 24 mois suivant sa date de première mise en circulation votre véhicule est déclaré économiquement irréparable par notre expert à la suite d'un sinistre garanti au titre de votre contrat, nous vous indemniserons à concurrence de sa valeur à neuf. Notre indemnisation comprend la prise en charge du coût de la carte grise du véhicule déclaré économiquement irréparable. Passé ce délai, la « Valeur Majorée » est appliquée.

- **Valeur majorée :**

Nous garantissons le véhicule assuré en valeur de remplacement à dire d'expert majorée de 20% si celui-ci est déclaré économiquement irréparable à la suite d'un sinistre garanti (à l'exclusion de la garantie « Bris de glace et garanties complémentaires »).

Notre indemnisation comprend la prise en charge du coût de la carte grise du véhicule assuré objet de l'indemnisation.

8.4.3. Les exclusions

Attention, cette garantie ne couvre pas les dommages causés :

- par accident de fumeur ou excès de chaleur sans embrasement,
- aux appareils et faisceaux électriques, lorsque ces dommages résultent de leur seul fonctionnement,
- par incendie survenant à l'occasion d'un vol (application de la garantie « Vol »), incendie aux caravanes, remorques ou vans lorsqu'ils sont attelés au véhicule assuré (la caravane, la remorque ou le van doit être garanti par son propre contrat).

8.5. Bris de glace

8.5.1. Objet de la garantie

Cette garantie couvre, dans la limite de la valeur de remplacement du véhicule assuré, le remplacement ou la réparation du pare-brise, des glaces latérales, de la lunette arrière, les phares avant et antibrouillard montés en série, toit ouvrant ou panoramique montés en série.

8.5.2. Les exclusions

Attention, cette garantie ne couvre pas :

- les dommages aux autres éléments du véhicule assuré,
- le bris de vitres lorsqu'il s'accompagne d'un autre dommage relevant des garanties « Vol », « Incendie », « Garanties Complémentaires », « Dommages Tous Accidents », « Vandalisme »,
- les dommages causés aux rétroviseurs, à l'ensemble des feux arrière, aux clignotants aux toits ouvrants et panoramiques dès lors qu'ils n'ont pas été montés en série par le constructeur.
- les bris de glace occasionnés aux caravanes, remorques ou vans lorsqu'ils sont attelés au véhicule assuré (la caravane, la remorque ou le van doit être garanti par son propre contrat).

8.6. Les garanties complémentaires

Ces garanties vous sont acquises dès lors que vous avez souscrit les garanties de dommages au véhicule.

8.6.1. La garantie Forces de la Nature

Cette garantie couvre les dommages au véhicule assuré, à concurrence de sa valeur de remplacement, lorsqu'ils sont provoqués par :

- la grêle, une avalanche, un glissement de terrain ou une chute de pierres,
- la tempête, c'est-à-dire l'action directe du vent ou le choc d'un corps renversé ou projeté résultant de l'intensité du vent, provoquant des dommages étendus à un certain nombre de bâtiments ou véhicules situés dans la zone où se trouve le véhicule assuré,
- la chute de neige de toiture d'immeubles,
- une inondation.

8.6.2. La garantie Catastrophes Naturelles (articles L. 125-1 à L. 125-6 du Code des assurances)

Cette garantie couvre les dommages directs au véhicule assuré, à concurrence de sa valeur de remplacement, provoqués par l'intensité anormale d'un agent naturel, constatée par arrêté ministériel et publié au Journal Officiel.

8.6.3. La garantie Catastrophes Technologiques (articles L. 128-1 à L. 128-4 du Code des assurances)

Cette garantie couvre les dommages directs au véhicule assuré, à concurrence de sa valeur de remplacement, résultant d'une catastrophe technologique conformément à la loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003.

8.6.4. La garantie Attentats (article L 126-2 du Code des assurances)

Cette garantie intervient pour les dommages causés au véhicule assuré, à concurrence de sa valeur de remplacement, résultant d'incendie ou d'explosion provoqués par attentats.

8.6.5. Les plus du contrat

En complément de ces garanties : « Forces de la Nature » (article 8.6.1), « Catastrophes Naturelles » (article 8.6.2), « Catastrophes Technologiques » (article 8.6.3) et « Attentats » (article 8.6.4) nous prenons en charge :

Les dommages aux accessoires et au contenu privé sous réserve qu'ils soient endommagés en même temps et dans les mêmes circonstances que le véhicule assuré, dans la limite indiquée aux Conditions Particulières.

8.7. Dommages tous accidents

8.7.1. Objet de la garantie

Cette garantie couvre les dommages accidentels causés directement au véhicule assuré, à concurrence de sa valeur de remplacement, par :

- un choc avec un corps étranger fixe ou mobile,
- une collision avec un ou plusieurs véhicules,
- un versement sans collision préalable,
- un acte de malveillance (vandalisme, c'est-à-dire dégradation volontaire par un tiers).

8.7.2. Les plus du contrat

En complément de la garantie « Dommages tous accidents » (article 8.7.1) nous prenons en charge :

Les dommages aux accessoires et au contenu privé sous réserve qu'ils soient endommagés en même temps et dans les mêmes circonstances que le véhicule assuré, dans la limite indiquée aux Conditions Particulières.

- **Valeur à neuf 24 mois :**

Si dans les 24 mois suivant sa date de première mise en circulation votre véhicule est déclaré économiquement irréparable par notre expert à la suite d'un sinistre garanti au titre de votre contrat, nous vous indemniserons à concurrence de sa valeur à neuf. Notre indemnisation comprend la prise en charge du coût de la carte grise du véhicule déclaré économiquement irréparable. Passé ce délai, la « Valeur Majorée » est appliquée.

- **Valeur majorée :**

Nous garantissons le véhicule assuré en valeur de remplacement à dire d'expert majorée de 20% si celui-ci est déclaré économiquement irréparable à la suite d'un sinistre garanti (à l'exclusion de la garantie « Bris de glace et garanties complémentaires »).

Notre indemnisation comprend la prise en charge du coût de la carte grise du véhicule assuré objet de l'indemnisation.

8.7.3. Les exclusions

Attention, cette garantie ne couvre pas :

- les dommages aux véhicules lors d'essais sur circuit à titre privé ou survenus au cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais, soumis par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics,
- les dommages aux caravanes, remorques ou vans lorsqu'ils sont attelés au véhicule assuré (la caravane ou la remorque ou le van doit être garanti par son propre contrat),
- les actes de malveillance commis par ou avec la complicité d'un membre de la famille (y compris le concubin) ou d'un préposé de l'assuré,
- les dommages n'affectant que les roues et pneumatiques (vandalisme).

8.8. Dommages corporels du conducteur

8.8.1. Objet de la garantie

Cette garantie couvre les dommages corporels du conducteur, fautif ou non, en cas d'accident. En cas de décès, le règlement se fait entre les mains des ayants droit du conducteur. Pour les conducteurs non fautifs, l'indemnisation constitue une avance sur recours auprès du tiers responsable.

Sont considérés comme ayants droit du conducteur : son conjoint / concubin / partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS) non séparé de corps ou de fait, ses enfants. Si le conducteur est un enfant vivant sous le toit de ses parents ou fiscalement à leur charge, les ayants droit sont ses parents, ses frères et sœurs.

Cette garantie intervient dans la limite du plafond indiqué aux Conditions Particulières, à la condition que le déficit fonctionnel permanent (taux d'invalidité) soit supérieur à 10% :

- pour les préjudices patrimoniaux : perte de revenus, frais médicaux, préjudice économique des ayants droit,
- pour les préjudices extrapatrimoniaux : souffrances endurées, préjudice esthétique, préjudice d'agrément ou préjudice moral en cas de décès, déficit fonctionnel permanent (invalidité), à l'exclusion du déficit fonctionnel temporaire.

Le montant de l'indemnité est déterminé selon les règles du droit commun (montants habituellement alloués aux victimes d'accidents de la circulation) et est versé sous forme de capital.

Le règlement intervient après déduction des indemnités ou prestations reçues par le conducteur à quelque titre que ce soit, en particulier de la part des organismes sociaux, de prévoyance ou de retraite, de l'employeur ou des tiers fautifs. Le paiement est effectué dans les 30 jours suivant la remise de l'ensemble des documents justificatifs.

Le montant versé à titre d'indemnisation ou d'avance sur recours est réduit de 25% s'il existe un lien de causalité entre la non-utilisation de la ceinture de sécurité et les lésions subies.

8.8.2. Extension de garantie : conduite d'un véhicule loué ou emprunté

Nous couvrons également les dommages corporels que vous-même et tout conducteur désigné au contrat pourraient subir en conduisant un véhicule emprunté ou loué de la même catégorie (indiquée sur la carte verte) que celui que nous assurons.

Elle ne s'applique cependant pas si le véhicule emprunté ou loué :

- est votre propriété, ou celle de votre conjoint (ou concubin, ou partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), d'un conducteur désigné au contrat ou de l'employeur du conducteur au moment de l'accident,
- est assuré par un contrat comportant lui-même une garantie visant à couvrir les dommages corporels du conducteur.

8.8.3. Limites de garantie

Dès lors que le déficit fonctionnel permanent (invalidité) est égal ou inférieur à 10% aucune indemnité ou avance sur recours ne seront versées.

8.8.4. Les exclusions

Attention, la garantie « Dommages Corporels du Conducteur » ne couvre pas :

- l'atteinte corporelle (blessures ou décès) résultant d'actes de violence, d'agression, de suicide ou tentative de suicide,
- les dommages corporels subis lors de l'utilisation du véhicule assuré :
 - lors d'essais sur circuit à titre privé,
 - lors de la pratique de tous sports mécaniques, y compris ceux survenus aux cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais, soumis par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics.

8.9. Les extensions de garanties

Véhicule en instance de vente

Sur votre demande, en cas de changement de véhicule sur votre contrat, nous continuons à couvrir gratuitement l'ancien véhicule, **pendant 2 mois au maximum** et sans excéder la date de vente ou de mise en dépôt-vente, aux mêmes garanties que vous avez souscrites pour ce véhicule et pour les seuls déplacements en vue de sa visite au contrôle technique et lors d'essais ou trajets en vue de sa vente.

8.10. Les franchises

8.10.1. Les franchises sur les garanties de dommages

Indépendamment des exclusions particulières prévues au titre de chaque garantie, vous gardez à votre charge une franchise dont le montant est indiqué sur les Conditions Particulières qui vous ont été envoyées :

GARANTIES	FRANCHISES
Bris de glace*	Franchise fixe
Vol	
Incendie	
Dommages Tous Accidents**, Vandalisme	
Forces de la Nature	
Catastrophes Naturelles	Franchise fixe (montant déterminé par arrêté ministériel)
Catastrophes Technologiques	Pas de franchise
Attentats	

* Si vous choisissez la réparation au lieu du remplacement de votre pare-brise, la franchise indiquée sur vos Conditions Particulières ne sera pas appliquée.

** Sur la garantie « Dommages Tous Accidents », la franchise indiquée aux Conditions Particulières reste à votre charge :

- lorsqu'un recours contre un tiers responsable est impossible ou n'aboutit pas,
- est soumise le cas échéant au partage de responsabilité.

8.10.2. La franchise « Prêt de volant »

La franchise « Prêt de volant » est cumulable avec les franchises indiquées sur les garanties de dommages et s'applique sur le coût total du sinistre.

La conduite régulière du véhicule assuré est réservée au souscripteur, son conjoint, concubin, partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), désigné au contrat. La conduite à titre exceptionnel du véhicule assuré par des utilisateurs autres que ceux désignés ci-dessus, entraîne l'application de la franchise « Prêt de volant » dont le montant est indiqué dans vos Conditions Particulières, dès lors que le conducteur au moment du sinistre est responsable partiellement ou totalement.

Cette franchise sera déduite du montant de votre indemnisation ou vous sera facturée dans le cas où le montant des dommages ne permet pas la déduction de la franchise prêt de volant.

L'existence de cette franchise ne fait pas obstacle aux sanctions prévues en cas de fausse déclaration sur la conduite habituelle du véhicule.

8.10.3. La franchise « Non activation du forfait 24h conduite »

La non-activation du « Forfait 24h conduite » entraîne l'application d'une franchise supplémentaire en cas d'utilisation du véhicule par vous ou par un tiers.

Le montant de cette franchise correspond au montant de la franchise « Dommages tous accidents ». Cette franchise supplémentaire s'appliquera uniquement en cas de responsabilité totale ou partielle et est cumulable avec les franchises indiquées aux conditions particulières.

L'existence de cette franchise ne fait pas obstacle aux sanctions prévues en cas de fausse déclaration sur la conduite habituelle du véhicule.

8.11. Ce que votre contrat ne garantit jamais

Les dommages causés :

- par les usages « Tous déplacements »,
- intentionnellement par vous, le propriétaire ou le conducteur du véhicule, ou avec leur complicité,
- lors de la location à titre onéreux de votre véhicule,
- lors de guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou de mouvements populaires (sous réserve des dispositions de la garantie « Attentats »),
- lors de la désintégration du noyau atomique,
- lorsque le véhicule est confié à un professionnel de l'automobile,
- aux cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais, soumis par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics,
- par des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes, y compris les sources de rayonnements ionisants, sauf l'approvisionnement du carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur. La garantie reste acquise si vous ne transportez pas plus de 500 kg ou 600 litres d'huiles, d'essences minérales ou de produits similaires.

Sont également exclus les dommages subis par votre véhicule ou son conducteur, ainsi que les poursuites pénales qui en découlent, lorsqu'ils sont causés :

- par un vice propre du véhicule ou un défaut de réparation ou d'entretien indispensable incombant à l'assuré tant avant qu'après sinistre, sauf cas de force majeure,
- alors que le véhicule a fait l'objet de modifications permettant d'augmenter sa puissance, sa cylindrée ou sa vitesse,
- alors que le conducteur ou gardien du véhicule au moment du sinistre :
 - en a pris possession à votre insu, sauf mise en jeu de la garantie « Vol » pour les dommages au véhicule,
 - ne possède pas les certificats, en état de validité, exigés par la réglementation en vigueur pour la conduite du véhicule,
 - n'a pas l'âge requis pour la conduite du véhicule assuré,
 - se trouve sous l'emprise d'un état alcoolique (c'est-à-dire au-delà du seuil fixé par le Code de la route) ou de stupéfiants non prescrits médicalement, sauf s'il est prouvé que le sinistre est sans relation avec cet état,
 - a refusé de se soumettre aux vérifications après accident,
- par un délit de fuite caractérisé ou un refus d'obtempérer.

Sont également exclus :

- les dommages indirects : privation de jouissance, frais de gardiennage ou de location, dépréciation du véhicule, pertes d'exploitation,
- les dommages consécutifs à la mise en fourrière du véhicule, depuis l'enlèvement jusqu'à la restitution,
- les dommages ou l'aggravation de ceux-ci, causés au véhicule rendu dangereux ou inapte à circuler suite à un sinistre,
- le paiement des amendes et cautions, les frais de recouvrement, les condamnations et les frais et dépenses engagés par la partie adverse au titre de la garantie « Défense Recours »,
- les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.

9. Comment fonctionnent vos garanties ? L'indemnisation en cas de sinistre

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

9.1.1. Déclaration de sinistre

Vous devez déclarer votre sinistre dès que vous en avez connaissance, et au plus tard dans les 5 jours ouvrés qui suivent, et dans les 2 jours ouvrés en cas de vol. Nous vous recommandons de ne pas engager de dépenses avant cette déclaration.

Munissez-vous des coordonnées de votre contrat.

En cas de sinistre, vous pouvez :

- être accompagné dans la déclaration de ce sinistre ou la rédaction de votre constat amiable grâce à notre service 'AccidenTél' : **appelez le numéro Indigo '3260' et dites 'AccidenTél'** (0,15 € TTC / minute),
- obtenir des informations par téléphone au numéro **08.08.80.98.68**. (Appel non surtaxé – coût selon opérateur).

9.1.2. En cas de vol

Déposez une plainte dans les 48h qui suivent la découverte du sinistre auprès de votre commissariat ou à la gendarmerie. Conservez soigneusement le récépissé de votre dépôt de plainte, il vous sera demandé pour le règlement de votre dossier.

Concernant la garantie des « Accessoires et du Contenu Privé », dressez une liste des accessoires et objets contenus dans votre véhicule et transmettez-nous cette liste avec toutes les factures en votre possession.

9.1.3. En cas de catastrophe naturelle

Dès que l'événement est connu, contactez-nous pour déclarer le sinistre à titre préventif. L'état de catastrophe naturelle doit être constaté par arrêté interministériel (contactez votre mairie). Confirmez votre déclaration de sinistre au plus tard dans les 10 jours suivant la publication de l'arrêté interministériel au Journal Officiel.

Dressez l'état de vos pertes et transmettez-nous votre liste.

9.1.4. En cas d'accident

- Remplissez un constat amiable d'accident automobile,
- Contactez l'assistance si besoin au :
 - Depuis la France : **05 49 34 81 45** (Appel non surtaxé- Coût selon opérateur)
 - Depuis l'étranger : **+ 33 5 49 34 81 45** (Appel non surtaxé- Coût selon opérateur)

Il vous appartient dans tous les cas :

- de nous communiquer tous les éléments et documents nécessaires à l'instruction de votre dossier,
- de prendre toutes les mesures conservatoires appropriées et nécessaires pour éviter l'aggravation des dommages et l'engagement de dépenses supplémentaires.

9.2. Que se passe-t-il en cas de non-respect de vos obligations ?

Nous pouvons être amenés à appliquer une déchéance sur l'ensemble de vos garanties si, à l'occasion d'un sinistre :

- vous faites une fausse déclaration portant sur les causes, les circonstances et les conséquences du sinistre,
- vous prétendez détruits ou volés des objets n'existant pas au moment du sinistre ou n'ayant pas été détruits ou volés,
- vous ne déclarez pas l'existence d'autres assurances couvrant le même risque,
- vous utilisez des documents ou justificatifs inexacts ou usez de moyens frauduleux.

9.3. L'évaluation des dommages

9.3.1. Dommages au véhicule assuré

Les dommages au véhicule assuré, sont fixés de gré à gré ou par voie d'expertise à notre initiative.

La valeur de remplacement à dire d'expert tient notamment compte d'un taux de vétusté applicable sur les pièces soumises à usure (batterie, pneumatiques, échappement, freins, capote de toit, sellerie...).

► Le plus de la formule WILOV,

Valeur majorée : Nous garantissons le véhicule assuré en valeur de remplacement à dire d'expert majorée de 20% si celui-ci est déclaré économiquement irréparable à la suite d'un sinistre garanti (à l'exclusion de la garantie « Bris de glace et garanties complémentaires »).

Notre indemnisation comprend la prise en charge du coût de la carte grise du véhicule assuré objet de l'indemnisation.

Valeur à neuf 24 mois : Nous garantissons le véhicule assuré à concurrence de sa valeur à neuf, à la suite d'un sinistre garanti, si celui-ci est déclaré économiquement irréparable pendant les 24 mois suivant sa date de 1^{ère} mise en circulation. Passé ce délai, la « Valeur Majorée » est appliquée.

L'indemnisation du véhicule assuré en « Valeur à Neuf » n'est pas cumulable avec la « Valeur Majorée ».

Remarque : Le montant versé à titre d'indemnisation sera réduit de 50% s'il existe un lien de causalité entre la non-conformité du contrôle technique, selon la réglementation en vigueur, et les dommages matériels du véhicule assuré.

9.3.2. Les exclusions

- La « Valeur Majorée de 20% » n'est pas appliquée au titre d'un sinistre relevant des garanties « Bris de glace et garanties complémentaires ».
- La « Valeur à neuf » n'est pas appliquée au titre d'un sinistre relevant des garanties « Bris de glace et garanties complémentaires ».
- Nous excluons de l'indemnisation en « Valeur Majorée » et en « Valeur à neuf » les véhicules en leasing.

9.3.3. Dommages aux accessoires et au contenu privé

Barème de vétusté applicable selon l'ancienneté du bien, calculée selon la facture d'origine ou d'installation :

		Taux de vétusté par an ⁽¹⁾	Vétusté maximum ⁽¹⁾
Accessoires	Accessoires de son, vidéo et navigation : autoradios, GPS, assistant d'aide à la conduite, appareil vidéo et multimédia, haut-parleur, caisson, amplificateur, CB, antennes	< 1 an = 10% ≥ 1 an = 15%	80%
	Effets vestimentaires	< 1 an = 25% ≥ 1 an = 50%	
Contenu privé	Appareil photos, ordinateur (y compris tablette tactile), et leurs accessoires	25%	
	maroquinerie		
	Lunettes		
	Autres objets	20%	

(1) forfait.

ATTENTION : À défaut de présentation de la facture d'achat d'origine, la vétusté maximum sera appliquée.

Pour les autres accessoires du véhicule :

- accessoires de transport (barres de toit, coffre de toit, porte-vélo, attelage, porte-skis...),
 - accessoires intérieurs (tapis, housses, alarmes, antivol...),
- une dépréciation usuelle identique à celle du véhicule assuré sera appliquée.

9.3.4. Dommages corporels du conducteur

Les dommages corporels du conducteur sont fixés par une expertise pratiquée par notre médecin expert.

9.3.5. Désaccords et litiges

La procédure qui suit s'impose à vous pour les dommages matériels au véhicule assuré. Elle s'impose au conducteur lors d'un sinistre pour les dommages corporels dans le cadre de la garantie décrite à l'article 8.8.

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions de notre expert, une tierce expertise est toujours obligatoire avant tout recours judiciaire. En pratique, vous désignez un expert de votre choix qui prendra contact avec celui que nous avons préalablement mandaté. Si ces deux experts ne trouvent pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Ils opèrent tous trois en commun et à la majorité des voix. Si vous ne nommez pas d'expert ou si les deux premiers experts n'arrivent pas à s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de grande instance dans le ressort duquel le sinistre est survenu. Cette nomination est faite sur simple requête de votre ou notre part et au plus tôt quinze jours après en avoir informé l'autre partie au moyen d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. Vous prenez en charge les honoraires de l'expert que vous avez nommé, les honoraires du troisième expert étant partagés par moitié entre vous et nous.

9.4. Le règlement des indemnités

Le paiement est effectué entre vos mains ou entre les mains du garagiste lorsque nous nous sommes engagés à le régler directement à votre place, dans un délai de 15 jours à partir du moment où nous avons trouvé un accord sur le montant ou de la décision exécutoire du tribunal. Dans le cas où vous récupérez la TVA, le règlement est effectué entre vos mains hors TVA récupérable.

En cas de décès du souscripteur et en l'absence d'engagement vis-à-vis du réparateur, ce montant est réglé par priorité au conjoint survivant ou partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), ou à défaut aux héritiers.

Le règlement est effectué uniquement sur la base du rapport d'expertise et sur présentation des factures originales, acquittées et nominatives.

Dans le cas d'un véhicule acquis par l'intermédiaire d'une société de leasing, s'il est déclaré volé ou économiquement irréparable par notre expert à la suite d'un sinistre garanti, nous versons en priorité l'indemnité TVA comprise (si vous ne récupérez pas cette taxe), à la société de location, propriétaire du véhicule assuré.

Les indemnités dues au titre de la garantie « Catastrophes Naturelles » seront versées dans un délai maximum de 3 mois après la remise de l'état estimatif de vos dommages et de la publication de l'arrêt.

Selon l'article L. 211-5-1 du Code des assurances, pour tout dommage garanti par le contrat, vous avez la faculté de choisir le réparateur professionnel auquel vous souhaitez recourir.

9.5. Subrogation

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre et jusqu'à concurrence des indemnités versées. Cela signifie que nous avons un recours contre tout responsable du sinistre dans la limite de vos propres droits et actions pour récupérer le montant de l'indemnité versée.

Si la subrogation ne peut, du fait de l'assuré ou du bénéficiaire, s'opérer en faveur de l'assureur, la garantie de ce dernier cesse d'être engagée.

10. La vie de votre contrat

10.1. Vos obligations à la souscription du contrat

Déclaration du risque :

Pour obtenir le bénéfice des garanties de votre contrat mentionnées sur vos Conditions Particulières, vous êtes tenu de répondre exactement à toutes les questions posées dans le cadre de la déclaration du risque lors de la conclusion du contrat. Ces questions nous permettent d'apprécier la nature du risque que nous prenons en charge. Vos réponses sont reproduites dans vos Conditions Particulières que vous êtes tenu de valider.

Que se passe-t-il en cas de fausse déclaration, omission ou inexactitude de la déclaration ?

Vos déclarations servent de base au contrat. Toute réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude, selon qu'elles sont intentionnelles ou non, peuvent nous amener à prendre les sanctions prévues par le Code des assurances, à savoir :

- **article L. 113-8 (fausse déclaration intentionnelle) - La nullité de votre contrat :** votre contrat est considéré comme n'ayant jamais existé (les sinistres éventuellement déclarés restent à votre charge et les cotisations nous restent acquises).
- **article L. 113-9 (fausse déclaration non-intentionnelle) :**
 - **avant sinistre** : nous gardons le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat 10 jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée en restituant la portion de prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.
 - **après sinistre - la règle proportionnelle** : l'indemnité due en cas de sinistre, que ce soit à vous-même ou à des tiers, est réduite en proportion des cotisations payées par rapport à celles qui auraient été payées si vos déclarations avaient été exactes.

Les déclarations faites par les conducteurs désignés au contrat sont soumises aux mêmes dispositions.

Si les risques garantis par le contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, vous devez immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances. Vous devez, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée. En cas de sinistre, vous pouvez demander à être indemnisé par l'assureur de votre choix.

10.2. Vos obligations en cours de contrat

Vous êtes tenu de nous déclarer en cours de contrat toutes modifications ou circonstances nouvelles qui ont pour conséquences de rendre inexacts ou caduques les réponses que vous nous avez faites à la conclusion du contrat et qui sont reprises sur vos Conditions Particulières. Cette déclaration doit nous être faite :

- avant le changement s'il provient de votre fait,
- par lettre recommandée ou auprès de votre interlocuteur habituel, dans un délai de 15 jours après que vous avez eu connaissance du changement.

Prévenez-nous dans tous les cas suivants :

- changement de domicile, de profession, de véhicule, d'usage,
- changement, ajout ou retrait de conducteur,
- procès-verbal pour conduite en état d'ivresse, sous l'empire de stupéfiant, ou délit de fuite,
- mesure d'annulation ou de suspension du permis de conduire,
- transformation du véhicule,
- survenance d'un sinistre pouvant faire intervenir nos garanties.

Sous réserve d'acceptation, nous enregistrerons alors les modifications nécessaires à votre contrat et vous resterez bien assuré. Dans certains cas, votre cotisation et/ou vos garanties seront changées. Vous recevrez alors de nouvelles Conditions Particulières. Une fois par an, vous recevrez la situation de votre contrat d'assurance. Vérifiez que les informations indiquées répondent à votre situation.

Si le risque est aggravé de telle façon que, si les circonstances nouvelles avaient été déclarées lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat, nous aurions refusé d'assurer le risque ou ne l'aurions assuré que contre une cotisation plus élevée, nous pouvons conformément à l'article L. 113-4 du Code des assurances :

- soit résilier le contrat moyennant un préavis de 10 jours et rembourser la portion de cotisation de la période non courue,
- soit vous proposer un nouveau montant de la cotisation. Si vous ne donnez pas suite à notre proposition ou si vous la refusez, nous pouvons résilier le contrat à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant cette proposition.

En cas d'aggravation du risque entre la date de souscription et la date d'effet, rendant la situation telle que nous n'aurions pas conclu le contrat initialement, nous nous réservons le droit de le dénoncer.

Si le risque est diminué, nous vous proposons une diminution de cotisation. Si tel n'était pas le cas, vous avez la faculté de résilier le contrat conformément à l'article L. 113-4 du Code des assurances moyennant un préavis de 30 jours et d'obtenir le remboursement de la portion de cotisation pour la période non courue.

Que se passe-t-il en cas de fausse déclaration, omission ou inexactitude de la déclaration ?

Les sanctions présentées à la souscription (article 10.1.) sont également applicables en cours de contrat.

10.3. Vos obligations à chaque échéance

10.3.1. Règlement de vos cotisations

La cotisation appelée est globale et intègre donc :

- les garanties d'assurance,
- les garanties d'assistance.

Vous devez nous régler les cotisations aux échéances convenues dans les Conditions Particulières de votre contrat. La cotisation est payable à notre siège ou auprès de nos mandataires dans les 10 jours de son échéance, par prélèvement mensuel comme stipulé dans vos conditions particulières.

Si nous augmentons la prime de référence telle que définie à l'article 10.4 des présentes Conditions Générales, la nouvelle cotisation devient exigible à compter de l'échéance principale. En cas de désaccord, vous pouvez résilier votre contrat dans les conditions prévues au tableau à l'article 10.6

10.3.2. Procédure en cas de non-paiement (article L. 113.3 du Code des assurances)

En cas de non-paiement de vos cotisations, dans les délais impartis, nous vous adressons une lettre recommandée valant mise en demeure en application de l'article L. 113-3 du Code des assurances à votre dernier domicile connu. Les effets de cette lettre sont les suivants :

- l'intégralité de la cotisation annuelle devient exigible, (cotisation mensuelle de base fixe jusqu'à la prochaine échéance, hors « Forfait 24h ») nonobstant l'existence d'un fractionnement du paiement de ladite cotisation,
- des frais de recouvrement sont exigibles,
- en cas de non-paiement dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure, les garanties de votre contrat sont suspendues,
- après un délai supplémentaire de 10 jours (40 jours au total après la lettre de mise en demeure), votre contrat est automatiquement résilié si la totalité de la somme exigée n'est pas réglée.

Nous conservons, même après résiliation, le droit de procéder au recouvrement de la cotisation impayée en exécution du contrat.

Un règlement effectué après le délai de 40 jours n'entraîne en aucun cas la remise en vigueur du contrat.

Un règlement partiel n'annule pas les effets de la mise en demeure.

Le contrat non résilié reprend effet le lendemain du jour où a été payée la cotisation ainsi que les frais de recouvrement ayant fait l'objet de la mise en demeure.

10.4. Clause de réduction majoration (« Bonus-Malus ») article A.121.1 du Code des assurances

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

Art.2. La prime de référence est la prime établie par l'assureur pour le risque présentant les mêmes caractéristiques techniques que celles présentées par l'assuré et figurant au tarif communiqué par l'assureur au ministre chargé de l'Économie et des Finances dans les conditions prévues à l'article R. 310-6. Les caractéristiques techniques concernent le véhicule, la zone géographique de circulation ou de garage, l'usage socioprofessionnel ou le kilométrage parcouru, éventuellement la conduite exclusive du véhicule, ainsi que les réductions éventuelles figurant au tarif des entreprises d'assurance.

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

Art.3. La prime sur laquelle s'applique le coefficient de réduction-majoration est la prime de référence définie à l'article précédent, pour la garantie des risques de « Responsabilité Civile », de « Dommages au véhicule », de « Vol », de « Incendie », de « Bris de glace » et de « Catastrophes Naturelles ».

Art.4. Après chaque période annuelle d'assurance sans sinistre, le coefficient applicable est celui utilisé à la précédente échéance réduit de 5%, arrêté à la deuxième décimale et arrondi par défaut ; toutefois, lorsque le contrat garantit un véhicule utilisé pour un usage « Tournées » ou « Tous Déplacements », la réduction est égale à 7%. Le coefficient de réduction-majoration ne peut être inférieur à 0,50. Aucune majoration n'est appliquée pour le premier sinistre survenu après une première période d'au moins trois ans au cours de laquelle le coefficient de réduction-majoration a été égal à 0,50.

Art.5. Un sinistre survenu au cours de la période annuelle d'assurance majore le coefficient de 25%. Un second sinistre majore le coefficient obtenu de 25%, et il en est de même pour chaque sinistre supplémentaire. Le coefficient obtenu est arrêté à la deuxième décimale et arrondi par défaut. Si le véhicule assuré est utilisé pour un usage « Tournées » ou « Tous Déplacements », la majoration est égale à 20% par sinistre. La majoration est, toutefois, réduite de moitié lorsque la responsabilité du conducteur n'est que partiellement engagée notamment lors d'un accident mettant en cause un piéton ou un cycliste. En aucun cas le coefficient de réduction-majoration ne peut être supérieur à 3,50. Après deux années consécutives sans sinistre, le coefficient applicable ne peut être supérieur à 1.

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

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

Art.7. Le sinistre survenu à un véhicule en stationnement par le fait d'un tiers non identifié alors que la responsabilité de l'assuré n'est engagée à aucun titre, ou lorsque le sinistre mettant en jeu uniquement l'une des garanties suivantes : « Vol », « Incendie », « Bris de glace », n'entraîne pas l'application de la majoration prévue à l'article 5 et ne fait pas obstacle à la réduction visée à l'article 4.

Art.8. Lorsqu'il est constaté qu'un sinistre ne correspond pas à la qualification qui lui avait été donnée initialement, la rectification de la prime peut être opérée soit par le moyen d'une quittance complémentaire, soit à l'occasion de l'échéance annuelle suivant cette constatation. Aucune rectification de prime ne sera, toutefois, effectuée si la constatation est faite au-delà d'un délai de deux ans suivant l'échéance annuelle postérieure à ce sinistre.

Art.9. La période annuelle prise en compte pour l'application des dispositions de la présente clause est la période de douze mois consécutifs précédant de deux mois l'échéance annuelle du contrat. Si le contrat est interrompu ou suspendu pour quelque cause que ce soit, le taux de réduction ou de majoration appliqué à l'échéance précédente reste acquis à l'assuré mais aucune réduction nouvelle n'est appliquée, sauf si l'interruption ou la suspension est au plus égale à trois mois. Par exception aux dispositions précédentes, la première période d'assurance prise en compte peut être comprise entre neuf et douze mois.

Art.10. Le coefficient de réduction-majoration acquis au titre du véhicule désigné au contrat est automatiquement transféré en cas de remplacement de ce véhicule ou en cas d'acquisition d'un ou plusieurs véhicules supplémentaires. Toutefois, le transfert de la réduction n'est applicable que si le ou les conducteurs habituels du ou des véhicules désignés aux Conditions Particulières du contrat demeurent les mêmes, sauf en cas de réduction du nombre des conducteurs.

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

Art.12. L'assureur délivre au souscripteur un relevé d'informations lors de la résiliation du contrat par l'une des parties et dans les quinze jours à compter d'une demande expresse du souscripteur. Ce relevé comporte notamment les indications suivantes :

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

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

Art.14. L'assureur doit indiquer sur l'avis d'échéance ou la quittance de prime remis à l'assuré :

- le montant de la prime de référence,
- le coefficient de réduction-majoration prévu à l'article A. 121-1 du Code des assurances,
- la prime nette après application de ce coefficient,
- la ou les majorations éventuellement appliquées conformément à l'article A. 121-1-2 du Code des assurances,
- la ou les réductions éventuellement appliquées conformément à l'article A. 335-9-3 du Code des assurances.

10.5. Suspension de garantie

Si le véhicule assuré est volé, la garantie « Responsabilité Civile » cesse de produire ses effets :

- soit à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant la déclaration sans autre notification de votre ou notre part,
- soit à compter du jour où vous demandez le transfert des garanties sur un véhicule de remplacement, si ce transfert intervient avant la fin du délai de 30 jours.

Toutefois, la garantie vous reste acquise, au plus tard jusqu'à l'échéance annuelle du contrat, si la Responsabilité Civile du propriétaire du véhicule est recherchée en raison d'un dommage causé à un ouvrage public.

Ces dispositions n'annulent pas les effets d'une suspension ou résiliation légale ou conventionnelle notifiée avant le vol.

10.6. Cas et conditions de résiliations

10.6.1. Modalités de résiliations

Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction.

Il est possible de le résilier **à tout moment**, sous réserve de justificatifs de la souscription d'un contrat automobile auprès d'un nouvel assureur. Dans ce cas la résiliation prend effet 1 mois à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée du justificatif d'assurance.

La résiliation est également possible dans les cas et selon les modalités suivantes :

Motif de la résiliation	Par qui	Conditions	Date de prise d'effet de la résiliation	Articles du Code des assurances
• Opposition au renouvellement par tacite reconduction c'est-à-dire à chaque échéance annuelle	Le souscripteur ou Nous	Délai de préavis à respecter : - Le souscripteur : 1 mois - Nous : 2 mois Dans les 20 jours qui suivent l'envoi de l'avis d'échéance lorsque celui-ci est envoyé moins de 15 jours avant la fin du droit d'opposition au renouvellement ou après cette date	La résiliation prend effet à la date d'échéance annuelle indiquée sur les Conditions Particulières	L. 113-12 & L. 113-15-1
• Opposition à la poursuite du contrat renouvelé par tacite reconduction	Le souscripteur	Ce motif de résiliation nécessite une ancienneté du contrat de 1 an et la couverture d'un nouveau contrat auprès d'un autre assureur pour l'assurance de la Responsabilité Civile	La résiliation prend effet 1 mois après notification de la demande de résiliation formulée par vous ou par le nouvel assureur	L. 113-15-2
• En cas de changement : - de domicile, - de situation ou régime matrimonial, - de profession ou si vous cessez toute activité professionnelle.	Le souscripteur Ou Nous	La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement notifié par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve que le changement invoqué affecte la nature du risque garanti	La résiliation prend effet 1 mois après notification, indiquant la date et la nature de l'événement invoqué	L. 113-16
• Aliénation du véhicule assuré	Le souscripteur ou Nous ou De plein droit après la date de l'aliénation du véhicule	Résiliation de plein droit : absence de remise en vigueur du contrat par accord des parties ou de résiliation par l'une d'elles	La résiliation prend effet 10 jours après notification de la résiliation à l'autre partie 6 mois après la date de l'aliénation du véhicule	L. 121-11
• En cas de résiliation par Suravenir Assurances de l'un de vos contrats après sinistre	Le souscripteur	Vous pouvez dans le délai de 1 mois de la notification de la résiliation de la police sinistrée, résilier les autres contrats d'assurance souscrits auprès de Suravenir Assurances	La résiliation prend effet un mois à dater de la notification au distributeur.	R. 113-10
• Diminution du risque	Le souscripteur	Vous pouvez résilier si nous ne consentons pas à réduire la cotisation suite à diminution du risque en cours de contrat	La résiliation prend effet 30 jours après la demande notifiée au distributeur	L. 113-4
• Aggravation du risque	Nous	L'assureur peut résilier ou proposer un nouveau montant de prime si les circonstances nouvelles aggravent le risque	La résiliation prend effet 10 jours après que celle-ci vous ait été notifiée ou 30 jours à compter du refus de la proposition faite par l'assureur	L. 113-4
• Omission ou déclaration inexacte non intentionnelle	Nous	L'assureur peut résilier si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre	La résiliation prend effet 10 jours après sa notification	L. 113-9
• Non-paiement de la cotisation	Nous	L'assureur peut résilier le contrat moyennant l'envoi préalable d'une lettre recommandée valant mise en demeure	La résiliation prend effet 40 jours après l'envoi de la lettre recommandée valant mise en demeure	L. 113-3
• Résiliation après sinistre	Nous	L'assureur peut résilier le contrat un mois après avoir eu	La résiliation prend effet un mois après la	R. 113-10

		connaissance du sinistre	notification faite par l'assureur	
• En cas de décès du souscripteur	L'héritier ou Nous	L'assureur peut résilier dans un délai de 3 mois à compter du jour où l'attributaire du bien a demandé le transfert du contrat à son nom	Le contrat d'assurance continue à produire ses effets tant qu'il n'a pas été résilié par l'héritier	L. 121-11
• Réquisition du bien assuré	De plein droit		La résiliation prend effet à la date de dépossession du bien	L. 160-6
• Retrait de l'agrément par le Ministère de Tutelle	De plein droit		La résiliation prend effet le quarantième jour à midi à compter de la publication au Journal officiel de la décision de l'ACPR prononçant le retrait	L. 326-12
• Perte totale du bien résultant d'un événement non garanti	De plein droit	L'assureur restitue la portion de prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque ne court plus	La résiliation prend effet à la date de l'événement considéré	L. 121-9

10.6.2. Conséquence de la résiliation sur la cotisation

Dans les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, la portion de cotisation afférente à la période suivant la date d'effet de la résiliation ne nous est pas acquise. Elle doit vous être remboursée.

Toutefois en cas de résiliation pour non-paiement des cotisations, cette portion de cotisation, jusqu'à l'échéance annuelle suivante, nous est due à titre d'indemnité de résiliation (article L. 113-3 du Code des assurances).

10.6.3. Conditions de résiliation

Lorsque vous avez la faculté de résilier le contrat, vous pouvez le faire à votre choix,

- soit par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'assureur ou à votre distributeur
- soit par une déclaration faite contre récépissé,

Lorsque nous résilions notre contrat, nous devons vous le notifier par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

10.6.4. Fichier professionnel des résiliations automobile

Le souscripteur est informé qu'en cas de résiliation du contrat, le contenu du relevé d'informations qui lui sera délivré, conformément à la loi et où figure notamment son identité ainsi qu'éventuellement celle des conducteurs désignés au contrat, sera communiqué à un fichier central professionnel géré par l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque Automobile (A.G.I.R.A. – 1 rue Jules Lefebvre – 75009 Paris).

10.7. Prescription

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-1 du Code des assurances, reproduit ci-dessous, les actions dérivant du présent contrat se prescrivent dans le délai de deux ans suivant l'événement qui en est à l'origine.

La prescription a pour point de départ la date à laquelle le souscripteur ou l'assuré ont eu connaissance du fait générateur.

Ainsi, aux termes de l'article L. 114-1 du Code des assurances :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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.

L'article L. 114-2 du Code des assurances, précise les modalités d'interruption de la prescription comme suit :

« 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 avec accusé de réception adressée 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. »

La prescription peut également être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- toute demande en justice, même en référé (articles 2241 à 2243 du Code civil),
- tout acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

La prescription peut être suspendue par l'une des causes ordinaires de suspension que sont :

- l'impossibilité d'agir,
- la minorité,
- le recours à la médiation, à la conciliation ou à une procédure participative,
- une mesure d'instruction,
- une action de groupe.

10.8. Démarchage à domicile

- Démarchage à domicile (article L. 112-9 du Code des assurances)

Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à l'assureur pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Toute lettre recommandée adressée à une entité juridique autre sera dépourvue de tout effet.

Vous ne pouvez toutefois plus exercer votre droit à renonciation dès que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.

Par ailleurs, l'intégralité de la cotisation reste due à l'assureur si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

- Modalité d'exercice du droit à rétractation

Vous devez adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à votre assureur.

Vous trouverez ci-dessous un modèle de lettre pour vous permettre d'exercer votre droit à rétractation :

« Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon contrat N° (N° du contrat) d'assurance conclu par démarchage à domicile le (date) et demande le remboursement de la cotisation, déduction faite de la part correspondant à la période durant laquelle le contrat était en vigueur.

Dans ce cas, la résiliation prendra effet à compter de la date de réception de la présente lettre. »

Toutefois, l'intégralité de la cotisation reste due à l'assureur si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

10.9. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

L'autorité en charge du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris cedex 09.

10.10. Informatique et libertés

- Traitements mis en œuvre par le distributeur

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par la société WILOV.

WILOV veille à protéger votre vie privée et s'attache à préserver la confidentialité et la sécurité de vos données.

WILOV collecte et traite informatiquement :

- les données personnelles que vous lui fournissez (qui permettent de vous identifier et sont nécessaires à la vie de votre contrat, à l'appréciation du risque et à sa tarification, y compris des données bancaires et éventuellement de situation familiale),
- les données relatives à votre smartphone et les données de localisation dans les conditions décrites au 3.1,
- et les données relatives à vos échanges et interactions avec WILOV (comme les courriers électroniques, tchats, messages privés sur les réseaux sociaux ou encore retranscriptions de nos échanges téléphoniques).

Ces données sont nécessaires au traitement informatique de votre contrat pour les finalités suivantes : souscription ou gestion de vos contrats d'assurance, gestion et évaluation du risque, amélioration de notre produit, évaluation et amélioration de votre satisfaction, gestion et information commerciale, réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, et lutte contre la fraude.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez WILOV à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit de ses sous-traitants, prestataires et partenaires intervenant dans le cadre du contrat.

Ces informations peuvent également être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées (pays de l'Union Européenne ou non membres de l'Union Européenne), notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Des transferts de données peuvent être effectués hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, vous pouvez demander à avoir connaissance des garanties appropriées qui sont mises en œuvre.

Les conversations téléphoniques avec WILOV sont susceptibles d'être analysées et enregistrées pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de WILOV.

Les données sont conservées pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez de droits dédiés sur ces données et notamment, un droit d'accès, de rectification, d'opposition pour motifs légitimes ou d'effacement des informations vous concernant en adressant un e-mail à l'adresse suivante : cil@wilov.com

- **Traitements mis en œuvre par l'assureur**

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par Suravenir Assurances, responsable du traitement situé, 2 rue Vasco de Gama à Saint-Herblain (44800).

Elles sont nécessaires au traitement informatique de votre contrat pour les finalités suivantes : souscription ou gestion de vos contrats d'assurances, gestion de vos sinistres et évaluation de votre satisfaction, gestion et évaluation du risque d'assurance, réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, information et prospection commerciale et lutte contre la fraude.

En cas de sinistres corporels, des données de santé sont également collectées et traitées aux fins d'exécution du contrat et pour les mêmes finalités que celles visées ci-dessus.

Ces traitements ont un caractère obligatoire dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent contrat. À défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté.

Le traitement est réalisé par le responsable de traitement sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou contractuelles, pour respecter des obligations légales ou réglementaires, sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis ou quand cela est justifié par ses intérêts légitimes.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez l'assureur à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit de ses sous-traitants, prestataires et partenaires, établissements et sociétés membres du Groupe intervenant dans le cadre du contrat.

En cas de résiliation de votre contrat, des informations peuvent être communiquées à l'AGIRA.

Ces informations peuvent également être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées (pays de l'Union Européenne ou non membres de l'Union Européenne), notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Des transferts de données peuvent être effectués hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, vous pouvez demander à avoir connaissance des garanties appropriées qui sont mise en œuvre.

Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour le traitement de certaines données, vous pouvez la retirer à tout moment, sous réserve du traitement de données nécessaires à la conclusion ou l'exécution du contrat.

Les conversations téléphoniques avec l'assureur sont susceptibles d'être analysées et enregistrées pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de l'assureur.

Les données sont conservées pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, ainsi que pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles l'assureur est tenu.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données:

- d'un droit d'accès,
- d'un droit de rectification,
- d'un droit d'opposition pour motifs légitimes,
- d'un droit de portabilité,
- d'un droit d'effacement,
- d'un droit d'organiser les conditions de conservation et de communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- d'un droit d'effacement et de limitation des informations vous concernant.

Pour exercer vos droits ou saisir le délégué à la protection des données personnelles, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : cil@suravenir-assurances.fr ou un courrier à Suravenir Assurances, Service traitant les demandes Informatique et Libertés, 44 931 Nantes cedex 9.
Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

10.11. Réclamations

Suravenir Assurances et WILOV se sont dotés d'un dispositif de traitement des réclamations clients décrit ci-dessous.

Sachez que, constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement d'un client envers un professionnel : dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation (extrait de la recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

Afin de pouvoir traiter votre réclamation dans les meilleures conditions, nous vous remercions de bien vouloir suivre les étapes suivantes :

À compter de la réception de votre réclamation et conformément à la réglementation sur le traitement des réclamations, nous nous engageons à :

- accuser réception de votre réclamation sous 10 jours, sauf si la réponse vous est apportée dans ce délai,
- vous apportez une réponse sous un délai maximum de 2 mois, hors survenance de circonstances particulières dont vous serez tenu informé.

1. Vos interlocuteurs privilégiés : votre conseiller habituel et le Service Indemnisation de Suravenir Assurances

Votre conseiller vous accompagne au quotidien. En cas de questions ou de difficultés relatives à la vie de votre contrat d'assurance, vous pouvez adresser votre demande à l'adresse suivante : bonjour@wilov.com

Pour une **réclamation relative à la gestion de votre sinistre**, votre interlocuteur est le service Indemnisations de Suravenir Assurances. Vous pouvez lui faire part de votre réclamation par téléphone, par mail ou par courrier suivant les coordonnées qui vous ont été communiquées lors de la déclaration de votre sinistre.

2. Le Service Relations Clientèle de Suravenir Assurances

Si la réponse ou la solution apportée ne répond pas à vos attentes, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur au Service Relations Clientèle - Suravenir Assurances - 44931 Nantes cedex 9.

3. Le Médiateur

Si toutes les voies de recours dont vous disposez ont été utilisées, et si la réponse apportée par le Service Relations Clientèle de Suravenir Assurances ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le Médiateur indépendant. Après étude de votre dossier, celui-ci rendra un avis en vue du règlement amiable de votre litige vous pouvez le contacter :

- par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 9
- par courrier électronique sur le site internet : www.mediation-assurance.org

La saisine du médiateur est gratuite et n'est possible que dans la mesure où votre demande n'a pas été soumise à une juridiction. Vous demeurez libre de saisir la justice à son issue.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance disponible sur le site internet : www.mediation-assurance.org

Réclamations relatives à l'assistance

Pour toute réclamation relative aux garanties d'assistance, la procédure à suivre est décrite dans la convention d'assistance à l'article 12.13.

10.12. Preuve – Dématérialisation des documents

Le service fourni étant de nature exclusivement électronique, le souscripteur recevra ses documents précontractuels et contractuels uniquement par voie dématérialisée, sur l'adresse mail communiquée à son distributeur.

Les contrats et documents conclus et/ou conservés au format électronique constituent une reproduction fidèle et durable du document et font foi entre les parties sauf preuve contraire.

Le souscripteur s'engage à conserver à son niveau l'exemplaire des Conditions Particulières et les présentes Conditions Générales qui lui ont été envoyées par mail.

11. **Clauses aux Conditions Particulières**

Clauses applicables au contrat si mentionnées aux Conditions Particulières

Prêt de volant : la conduite régulière est réservée au souscripteur, son conjoint, concubin, partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS) désigné au contrat. La conduite du véhicule par des utilisateurs autres que ceux désignés ci-dessus, entraîne l'application de la franchise « prêt de volant » indiquée dans vos Conditions Particulières.

Cette franchise s'applique sur le coût total du sinistre, en sus des autres franchises contractuelles.

L'existence de ces franchises ne fait pas obstacle aux sanctions prévues en cas de fausse déclaration sur la conduite habituelle du véhicule.

Non activation du « Forfait 24h conduite » : Lorsque vous prenez le volant, l'application WILOV déclenche grâce à votre Smartphone un forfait conduite qui couvre votre véhicule en circulation sur une période de 24h. Vous pouvez également déclencher ce « Forfait 24h conduite » manuellement à tout moment depuis l'application WILOV. Si le « Forfait 24h conduite » n'est pas activé et que vous ou un tiers utilisez le véhicule assuré, une franchise supplémentaire cumulable aux autres franchises s'applique.

12. Convention d'Assistance

OBJET

La présente convention a pour objet de définir les garanties d'assistance au véhicule garanti et leurs conditions de mise en œuvre accordées par **Assurima**, société anonyme au capital de 4 200 000 €, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé au 118 avenue de Paris, CS 40000 79033 Niort cedex 9, immatriculée sous le numéro 481.514.149 RCS Niort, soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 4, place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

Les prestations d'assistance sont accordées à la date de prise d'effet du contrat Auto et cessent de ce fait si le contrat d'assurance Auto est résilié.

12.1. Conditions d'intervention

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, 7j/7, 24h/24, vous devez :

- **nous joindre par téléphone sans attendre afin d'obtenir notre accord préalable** avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, au :
 - depuis la France : **05 49 34 81 45** (appel non surtaxé, coût selon opérateur)
 - depuis l'étranger : **33 5 49 34 81 45** (appel non surtaxé, coût selon opérateur)
- vous conformer aux solutions que nous vous préconisons,
- fournir tous les justificatifs et originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Dans tous les cas, les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de déplacement ou qui n'ont pas été organisées par nous ou avec notre accord, ne donnent pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatrice.

12.2. Étendue territoriale

Les garanties s'appliquent pour tout déplacement professionnel ou personnel effectué par le bénéficiaire avec le véhicule garanti :

- en France,
- à l'étranger dans les pays non rayés de la carte verte (à l'exclusion de l'Iran, de la Tunisie et du Maroc), pour une durée inférieure à 90 jours.

12.3. Définitions

ASSISTEUR : Assurima, Société assurant et réalisant les prestations d'assistance. Dans la présente convention, l'assiste est désigné par le terme « nous ».

ANIMAUX DE COMPAGNIE : Les animaux de compagnie sont des animaux domestiques dont l'espèce est depuis longtemps domestiquée, vivant au domicile du bénéficiaire. Les chiens de catégorie 1 (chiens d'attaque) et de catégorie 2 (chiens de garde et de défense) sont exclus.

ACCIDENT DE VEHICULE : Tout événement soudain, involontaire, imprévisible, ayant entraîné un choc avec un élément extérieur au véhicule occasionnant des dommages qui rendent impossible l'utilisation du véhicule dans le respect de la réglementation en vigueur.

ASSURÉS : Le ou les conducteur(s) désigné(s) au contrat d'assurance ainsi que les enfants des assurés pratiquant la conduite accompagnée déclarée au contrat. Dans la présente convention, l'assuré est désigné par le terme « vous ».

BAGAGES : Les bagages d'un véhicule sont l'ensemble des effets transportés par le bénéficiaire, dans la limite de 30kg, à l'exclusion de tout moyen de paiement, denrées périssables, bijoux et autres objets de valeur et de tout matériel professionnel.

BÉNÉFICIAIRES : L'assuré et/ou toutes personnes physiques domiciliées en France voyageant à bord du véhicule pour un événement directement lié à l'utilisation dudit véhicule ainsi que leurs co-voitureurs.

CREVAISON : Dégonflement ou éclatement d'un pneumatique non consécutif à un choc, rendant impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité.

DOMICILE : Lieu habituel de résidence du bénéficiaire en France métropolitaine (y compris Andorre et Monaco), à l'exclusion de la Corse.

ÉTRANGER :

Les pays non rayés de la carte verte d'assurance (à l'exclusion du Maroc, de l'Iran et de la Tunisie), et autres que la France.

FRAIS D'HEBERGEMENT : Frais de la nuit à l'hôtel (nuitée, petit déjeuner et taxe de séjour) à l'exclusion de tout autre frais.

FRANCE : La France métropolitaine ainsi que les principautés d'Andorre et de Monaco.

FRANCHISE KILOMETRIQUE : Distance entre le domicile et le lieu de survenance de l'événement en dessous de laquelle la mise en œuvre de la garantie ne peut s'effectuer.

IMMOBILISATION DU VÉHICULE : Quelle que soit la cause, elle entraîne soit le dépannage sur place, soit le remorquage du véhicule garanti vers un garage, et commence dès que le véhicule est déposé dans le garage le plus proche du lieu de l'incident, et s'achève à la fin des travaux. La durée d'immobilisation sera indiquée par le réparateur.

INCENDIE : Tout dommage occasionné par le feu et résultant d'une défaillance du système électrique ou d'un dysfonctionnement du système d'alimentation en carburant ou résultant de tout autre cause extérieure au véhicule (feu volontaire causé par un tiers, feu à proximité du véhicule), ayant pour effet de nécessiter un remorquage vers un garage.

MEMBRE DE LA FAMILLE : Conjoint de droit ou de fait (concubin ou partenaire dans le cadre d'un Pacte Civil de Solidarité), d'un ascendant en ligne directe, d'un descendant en ligne directe, d'un frère ou d'une sœur d'un des bénéficiaires.

PANNE DE VEHICULE : Toute défaillance des organes mécaniques, électriques et/ou électroniques, hydrauliques du véhicule, qui l'immobilise ou rend impossible l'utilisation du véhicule dans le respect de la réglementation en vigueur. Sont compris également dans la notion de panne, le gel de carburant et le gel des organes de direction.

PROCHE : Toute personne désignée par le bénéficiaire.

TAXI DE LIAISON : Taxi en complément de la mise en œuvre d'une garantie (remorquage, attente sur place, rapatriement...).

TENTATIVE DE VOL : Tentative de vol d'un ou plusieurs éléments du véhicule ou du véhicule faisant suite ou non à des menaces ou violences à l'encontre du conducteur ou des passagers rendant impossible son utilisation dans le respect de la réglementation en vigueur

VANDALISME : Tout acte, individuel ou collectif, exécuté dans le seul but de détériorer ou dégrader le véhicule.

VEHICULE GARANTI : Tout véhicule terrestre à moteur immatriculé en France, dont le Poids Total Autorisé en Charge est inférieur ou égal à 3,5 tonnes et par extension l'attelage (caravane, van ou remorque) uniquement lorsqu'il est tracté par le véhicule garanti dont le Poids Total Autorisé en Charge est inférieur à 750kg.

VOL : Vol du véhicule faisant suite ou non à des menaces ou violences à l'encontre du conducteur ou des passagers ou vol d'un ou plusieurs éléments du véhicule rendant impossible son utilisation dans le respect de la réglementation en vigueur.

12.4. Garanties d'assistance liées au véhicule

En cas d'immobilisation du véhicule garanti, nous organisons et prenons en charge les garanties décrites ci-après, en France comme à l'étranger, à la suite des faits générateurs suivants sans franchise kilométrique (à l'exception de la garantie envoi de pièces détachées, applicable uniquement à l'étranger) : accident, vol ou tentative de vol, véhicule retrouvé suite à vol, incendie, vandalisme, panne mécanique ou d'énergie électrique, erreur ou panne de carburant, enfermement, dysfonctionnement des clés, perte ou vol des clés, crevaison

12.4.1. Dépannage

Dans le cas où le véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite de l'un des faits générateurs couverts, nous mettons en œuvre et prenons en charge son dépannage.

12.4.2. Remorquage

Si le véhicule garanti ne peut être dépanné sur place, nous organisons et/ou prenons en charge le grutage et le levage préalable si nécessaire dans la limite de 300 €, et le remorquage vers le garage le plus proche dans la limite des frais réellement engagés.

Pour la panne énergie électrique, le remorquage est effectué vers le garage de la marque si la distance entre le garage et le lieu de survenance est inférieure à celle entre le domicile et le lieu de survenance sinon le remorquage a lieu vers le domicile ou vers la borne de recharge la plus proche.

La garantie « Remorquage » s'applique également lorsque le conducteur est décédé ou blessé suite à un accident avec le véhicule garanti.

12.4.3. Récupération du véhicule

Lorsque le véhicule garanti est réparé, après une immobilisation en raison d'un fait générateur ou lorsqu'il a été retrouvé suite à un vol, nous organisons et prenons en charge :

- le transport aller simple pour un bénéficiaire entre son domicile (ou son lieu de séjour si distance inférieure ou équivalente) et le lieu d'immobilisation du véhicule afin d'aller récupérer le véhicule, soit en train première classe, soit en avion classe économique si le trajet en train est supérieur à 8h ; nous organisons et prenons en charge également un taxi de liaison.

OU

- les frais de carburant et de péages du voyage en véhicule entre son domicile (ou son lieu de séjour si distance inférieure ou équivalente) et le lieu d'immobilisation du véhicule garanti sur présentation des justificatifs des frais engagés.

OU

- un taxi à la double condition :
 - de l'impossibilité de mise en œuvre d'un des moyens de transport précédents,
 - et d'une distance à parcourir inférieure à 100 km.

12.4.4. Envoi de pièces détachées

Nous organisons l'envoi à l'étranger de pièces détachées indisponibles sur place et nécessaires à la réparation du véhicule garanti ; nous prenons également les frais d'expédition, les droits de douane en charge, le prix de ces pièces devant être remboursé dans un délai maximum d'un mois.

12.4.5. Rapatriement des bénéficiaires valides à leurs domiciles

Si le véhicule garanti n'est pas réparable le jour même en France ou dans les 3 jours à l'étranger et si le bénéficiaire ne souhaite pas attendre sur place la réparation du véhicule, nous organisons et prenons en charge le transport des bénéficiaires valides jusqu'à leurs domiciles respectifs par le moyen de transport le mieux adapté c'est-à-dire :

- un billet de train première classe ou un billet d'avion classe économique si le trajet en train est supérieur à 8h ;

OU

- un véhicule de location de catégorie équivalente dans la limite de 24h par tranche de 700 km à parcourir.

La mise en place du véhicule de location se fera uniquement en France.

La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment de l'âge du conducteur et de la durée de détention du permis de conduire.

Les frais de carburant et de péage, de quelque nature que ce soit, sont à la charge du bénéficiaire.

Nous prenons en charge les frais d'astreinte éventuels liés au véhicule de location.

Pour le véhicule de location, la restitution extérieure est autorisée. Une caution sera exigée par le loueur.

OU

- un taxi à la double condition :
 - de l'impossibilité de mise en œuvre d'un des moyens de transport précédents,
 - et d'une distance à parcourir inférieure à 100 km.

Nous organisons et prenons en charge également un taxi de liaison.

En l'absence de disponibilité d'un moyen de rapatriement, nous organisons et prenons en charge une nuitée d'hôtel dans la limite de 80 € par bénéficiaire, dans l'attente de l'organisation du rapatriement.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Poursuite de voyage » et « Attente sur place » ci-dessous.

12.4.6. Rapatriement des bagages

À l'occasion du rapatriement des bénéficiaires, nous prenons en charge le rapatriement de vos bagages s'ils ne peuvent être laissés dans le véhicule garanti le temps des réparations.

12.4.7. Rapatriement des animaux de compagnie

À l'occasion du rapatriement des bénéficiaires, nous prenons en charge le rapatriement de vos animaux de compagnie présents dans le véhicule garanti.

12.4.8. Poursuite de voyage des bénéficiaires valides

En France, si le véhicule n'est pas réparable le jour même ou dans les 3 jours à l'étranger, les bénéficiaires valides peuvent choisir l'acheminement vers leur lieu de destination en remplacement du retour au domicile, à condition que la distance de la poursuite soit inférieure ou égale à celle du rapatriement.

L'assisteuse organise alors, dans les mêmes conditions et selon les mêmes modalités que pour le rapatriement à leurs domiciles, et prenons en charge, dans la limite des frais qui auraient été normalement engagés pour ce rapatriement, leur transport vers leur lieu de destination.

Nous organisons et prenons en charge également un taxi de liaison.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Rapatriement au domicile » et « Attente sur place ».

12.4.9. Attente sur place

Si le véhicule garanti n'est pas réparable dans la journée, en France ou à l'étranger, et si le bénéficiaire souhaite attendre sur place les réparations du véhicule, nous prenons en charge les frais d'hébergement dans la limite de 80 € par nuit et par personne pendant 3 nuits maximum.

Nous organisons et prenons en charge un taxi de liaison.

Pour la garantie « Attente sur place des réparations », la franchise est de 50 km du domicile.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Rapatriement au domicile » et « Poursuite de voyage ».

12.5. Garanties d'assistance médicales en cas de blessures ou décès d'un bénéficiaire liées à l'utilisation du véhicule

12.5.1. Transport sanitaire

En cas d'accident lié à l'utilisation du véhicule, en France ou à l'étranger, lorsque nos médecins de l'assisteuse, après avis des médecins consultés localement, et si nécessaire du médecin traitant, décident, en cas de nécessité médicalement établie, du transport sanitaire d'un bénéficiaire et en déterminent les moyens (ambulance, train, avion de ligne, avion sanitaire ou tout autre moyen approprié), nous organisons le retour du patient à son domicile ou dans un hôpital adapté le plus proche et prenons en charge le coût de ce transport.

12.5.2. Prise en charge des frais médicaux à l'étranger

Le bénéfice de la présente garantie est subordonné à la qualité du bénéficiaire d'assuré auprès d'un régime d'assurance maladie obligatoire ou/et d'un organisme (entreprise, mutuelle, institution de prévoyance...) privé d'assurance maladie à titre principal ou en complément des garanties de l'organisme obligatoire. À défaut la garantie n'est pas due par l'assisteuse.

Cette garantie est valable uniquement en dehors du pays de domiciliation du bénéficiaire.

En cas d'accident du bénéficiaire, nous prenons en charge : les frais médicaux liés à une consultation ou des soins ambulatoires, des frais dentaires d'urgence, l'achat de médicaments, le montant des frais d'hospitalisation dans la limite de :

- 4 000 € TTC par bénéficiaire,
- 80 € TTC pour les soins dentaires d'urgence.

La garantie peut être mise en œuvre selon deux modalités :

Paiement des frais médicaux par le bénéficiaire :

En cas de frais médicaux non liés à une hospitalisation ou lorsque le bénéficiaire a effectué directement le règlement des frais médicaux auprès de l'établissement hospitalier, il s'engage à opérer, dès son retour dans son pays de domiciliation, toute démarche nécessaire à leur recouvrement auprès de l'organisme d'assurance maladie obligatoire et/ou auprès de l'organisme privé d'assurance maladie concernés et à nous transmettre les décomptes originaux justifiant les remboursements obtenus de ces organismes ainsi que les photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées. Sur la base des documents présentés, nous procéderons, en complément de ces organismes, au remboursement du bénéficiaire de la part non prise en charge par ces derniers, dans la limite du plafond de la garantie. À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où aucun de ces organismes ne prendrait en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons le bénéficiaire des dépenses engagées dans la limite du plafond de la garantie et sous réserve que le bénéficiaire nous transmette préalablement les factures originales des frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

Avance des frais médicaux

En cas d'hospitalisation du bénéficiaire, nous pouvons effectuer le règlement des frais médicaux liés à cette hospitalisation directement auprès de l'établissement hospitalier dans la limite du plafond de la garantie. Le bénéficiaire s'engage sans opposition à nous donner subrogation pour recouvrer en son nom les montants dus par l'organisme d'assurance maladie obligatoire et/ou l'organisme d'assurance maladie au titre de cette hospitalisation.

Nous prendrons en charge, en complément de ces organismes, la part non prise en charge par ces derniers dans la limite du plafond de la garantie.

En tout état de cause, le bénéficiaire devra supporter l'éventuel reste à charge.

12.5.3. Prolongation séjour à l'étranger

À l'étranger, suite à une hospitalisation, lorsque le bénéficiaire est dans l'incapacité d'entreprendre le retour initialement prévu (sur avis médical), nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel du bénéficiaire et d'un membre de sa famille dans la limite de 80 € TTC par nuit et pendant 7 nuits maximum.

12.5.4. Rapatriement des accompagnants

En France ou à l'étranger, lorsque le conducteur est blessé ou en cas de décès, et en l'absence d'une autre personne apte à conduire voyageant avec le conducteur, nous organisons et prenons en charge le transport des bénéficiaires valides à leurs domiciles respectifs par le moyen de transport le mieux adapté c'est-à-dire :

- soit un billet de train première classe ou billet d'avion classe économique si le trajet en train est supérieur à 8h ;

- soit un véhicule de location de catégorie adaptée au nombre de passagers dans la limite de 24h par tranche de 700 km à parcourir.

La mise en place du véhicule de location se fera uniquement en France.

La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment de l'âge du conducteur et de la détention du permis de conduire.

Les frais de carburant et de péage, de quelque nature que ce soit, sont à la charge du bénéficiaire.

Nous prenons en charge les frais d'astreinte éventuels liés au véhicule de location.

Pour le véhicule de location, la restitution extérieure est autorisée à l'exception des véhicules utilitaires. Une caution sera exigée par le loueur.

- ou un taxi à la double condition :

- de l'impossibilité de mise en œuvre d'un des moyens de transport précédents,
- et d'une distance à parcourir inférieure à 100 km.

Nous organisons et prenons en charge également un taxi de liaison.

Si les enfants de moins de 15 ans se retrouvent seuls lors d'un rapatriement, suite à l'accident ou au décès du conducteur, nous organisons et prenons en charge la présence d'un proche pour les accompagner ou à défaut, l'accompagnement par un professionnel.

En l'absence de disponibilité d'un moyen de rapatriement, nous organisons et prenons en charge une nuitée d'hôtel dans la limite de 80 € par bénéficiaire, dans l'attente de l'organisation du rapatriement.

12.5.5. Recherche et expédition de médicaments

À l'étranger, nous recherchons sur le lieu de déplacement du bénéficiaire les médicaments prescrits ou leurs équivalents indispensables à sa santé.

À défaut de pouvoir se les procurer sur place, et dans la mesure où le délai d'acheminement est compatible avec la nature du problème, nous organisons l'expédition et prenons en charge les frais d'expédition des médicaments. Peuvent également être expédiés les lunettes, lentilles de contact, appareillages médicaux et prothèses.

Le coût de ces médicaments et matériels reste à la charge du bénéficiaire, et nous pouvons en avancer le montant si nécessaire.

12.5.6. Rapatriement de corps

En cas de décès lié à l'utilisation du véhicule, d'un bénéficiaire en France ou à l'étranger nous organisons et prenons le transport du corps du lieu de survenance du décès en France ou à l'étranger jusqu'au domicile du bénéficiaire ou au lieu d'obsèques ou d'inhumation en France.

La prise en charge inclut les frais de préparation du défunt, les aménagements spécifiques au transport, ainsi qu'un cercueil conforme à la législation et de qualité courante si la mise en bière est intervenue préalablement au transport en vertu d'une obligation réglementaire, ou la prise en charge du rapatriement de l'urne funéraire si la crémation a lieu sur le lieu de décès.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, de convoi et d'inhumation restent à la charge de la famille.

12.5.7. Déplacement d'un proche pour formalités administratives

En cas de décès lié à l'utilisation du véhicule, en France ou à l'étranger, et si la présence d'un membre de la famille sur les lieux du décès s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps, les formalités de rapatriement ou d'incinération du bénéficiaire décédé, nous organisons et prenons en charge son déplacement aller-retour par train 1ère classe ou par avion classe économique, ainsi que son hébergement pour 3 nuits, à concurrence de 80 € TTC par nuit.

Nous organisons et prenons en charge également un taxi de liaison.

12.5.8. Récupération du véhicule

En France et à l'étranger, en cas d'accident ou de décès du conducteur lié à l'utilisation du véhicule nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transport aller simple pour un bénéficiaire entre son domicile (ou son lieu de séjour si distance inférieure ou équivalente) et le lieu d'immobilisation du véhicule, soit en train première classe, soit en avion classe économique si le trajet en train est supérieur à 8h ; nous organisons et prenons également en charge un taxi de liaison.

OU

- Soit les frais de carburant et de péages du voyage en véhicule entre son domicile (ou son lieu de séjour si distance inférieure ou équivalente) et le lieu d'immobilisation du véhicule sur présentation des justificatifs des frais engagés.

OU

- Soit un taxi à la double condition :
- de l'impossibilité de mise en œuvre d'un des moyens de transport précédents,
- et d'une distance à parcourir inférieure à 100 km.

La mise en œuvre de cette garantie est applicable uniquement si nous avons réalisé le rapatriement ou la poursuite.

12.5.9. Avance de fonds

À l'étranger, en cas d'incarcération ou de risque d'incarcération du conducteur, suite à une violation de la législation routière du pays ou un événement impliquant un véhicule garanti, nous organisons les garanties suivantes :

- Frais de justice à l'étranger :

Nous avançons, dans la limite de 1 000 € TTC, les honoraires d'avocat que le bénéficiaire peut être amené à supporter à l'occasion d'une action en défense ou recours devant une juridiction étrangère.

Cette avance est remboursable par le bénéficiaire dans le délai d'un mois suivant le retour à son domicile contre reconnaissance de dette.

- Caution pénale à l'étranger :

Nous effectuons le dépôt des cautions pénales, civiles ou douanières, dans la limite de 8 000 € TTC, en cas d'incarcération du bénéficiaire ou lorsque celui-ci est menacé de l'être.

Ce dépôt de caution a le caractère d'une avance. Il devra nous être intégralement remboursé par le bénéficiaire dans un délai d'un mois suivant son versement contre reconnaissance de dette.

12.5.10. Conducteur de remplacement

En France et à l'étranger, en cas d'accident, de décès du conducteur et en l'absence d'une autre personne apte à conduire voyageant avec le conducteur, nous organisons et prenons en charge l'acheminement d'un conducteur désigné par le souscripteur pour rapatrier le véhicule garanti laissé sur place.

Nous organisons et prenons en charge :

- un billet aller par train première classe ou par avion classe économique si le trajet en train est supérieur à 8h,
- ainsi qu'un taxi de liaison.

12.5.11. Soutien psychologique

En cas d'événements traumatisants, liés à l'utilisation du véhicule, survenant en France ou à l'étranger, tels qu'un accident, un vol avec agression, ou un décès, affectant le conducteur, nous organisons et prenons en charge, en France uniquement, pour le conducteur ou ses proches, selon la situation :

- de 1 à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien,
- et si nécessaire, de 1 à 3 entretiens en face à face avec un psychologue clinicien.

Les entretiens doivent être réalisés dans un délai d'un an à compter de la date de survenance de l'événement.

12.6. Garanties d'assistance liées au véhicule en cas de sinistre à l'étranger

Nous organisons et prenons en charge à l'étranger uniquement, les garanties décrites ci-après, à la suite des faits générateurs suivants : accident, vol ou tentative de vol, véhicule retrouvé suite à vol, incendie, vandalisme, panne mécanique ou d'énergie électrique, erreur ou panne de carburant, enfermement, dysfonctionnement perte ou vol des clés, crevaillon.

12.6.1. Estimation à dire d'expert

Nous missionnons un expert local afin que celui-ci réalise une expertise du véhicule garanti. Cette dernière fait l'objet d'un rapport qui nous est adressé par notre correspondant pour vérification et analyse.

Le résultat conditionne l'intervention future sur le véhicule. Plusieurs situations sont envisageables détaillées ci-après.

12.6.2. Envoi de pièces détachées à l'étranger

Nous organisons l'envoi à l'étranger de pièces détachées indisponibles sur place et nécessaires à la réparation du véhicule garanti. L'acheminement est assuré par notre correspondant local jusqu'au lieu de réparation.

Les frais d'expédition et les droits de douane sont pris en charge.

Le paiement des pièces est consenti contre reconnaissance de dette et remboursable par le bénéficiaire dans le délai d'un mois suivant le retour à son domicile.

12.6.3. Réparations

Si après analyse du rapport de l'expert, nous estimons que le véhicule garanti est réparable à l'étranger, selon les standards français, pour un coût inférieur à sa valeur de remplacement en France, nous organisons la réparation du véhicule. À l'issue de cette réparation, selon les particularités locales, nous organisons une expertise de fin de travaux.

Nous réglons, au nom et pour le compte de Suravenir Assurances, les frais de réparations et, s'il y a lieu, d'expertise de fin de travaux.

Dans les autres cas, nous pouvons préconiser la réparation sur place sans organiser la prestation.

12.6.4. Rapatriement du véhicule

Si l'immobilisation prévue par le garagiste est supérieure 5 jours et si, après analyse du rapport de l'expert, nous estimons que le véhicule n'est pas réparable à l'étranger, selon les standards français, pour un coût inférieur à sa valeur de remplacement en France, nous organisons et prenons en charge le rapatriement du véhicule du garage où il est immobilisé vers le garage désigné par le bénéficiaire proche de son domicile.

Afin d'organiser ce transport, le bénéficiaire doit nous envoyer l'autorisation de rapatriement signée par le propriétaire du véhicule ainsi que les documents nécessaires au transport du véhicule (certificat d'immatriculation, carte d'assurance,...).

En cas de dommages constatés lors de la livraison du véhicule, le bénéficiaire devra impérativement nous aviser des dommages, par lettre recommandée, dans les 5 jours qui suivent la date de livraison du véhicule.

12.6.5. Gardiennage du véhicule

Dans l'attente du rapatriement du véhicule, ou en vue de sa mise en épave, et sous réserve de réception des documents nécessaires dans les 30 jours suivant la connaissance de l'événement, nous organisons et prenons en charge son gardiennage dans un lieu adapté.

12.6.6. Cession de l'épave

Lorsque le véhicule est déclaré économiquement irréparable par l'expert (c'est-à-dire que le véhicule n'est pas réparable selon les standards français, ni en France ni à l'étranger pour un coût inférieur à sa valeur de remplacement à dire d'expert en France) et sous réserve que le propriétaire du véhicule en fasse formellement la demande et fournisse les documents nécessaires, nous organisons et prenons en charge la cession du véhicule au profit d'un professionnel de la destruction automobile ou des autorités locales selon la législation, dans le pays de survenance ou dans le pays permettant les meilleures conditions de négociation.

S'il y a un profit lors de la vente, ce dernier sera reversé à Suravenir Assurances. Par contre, si le véhicule ne peut pas être négocié avec profit, nous prenons en charge les frais de destruction et/ou de douane préalables à la destruction lorsque c'est nécessaire.

12.7. Exclusions

12.7.1 Exclusions communes à toutes les garanties

Sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences :

- résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement;
- de dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire ;
- de la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye ;
- d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- de la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord d'un véhicule garanti ;
- d'effets nucléaires radioactifs ;
- des dommages causés par des explosifs que le bénéficiaire peut détenir ;
- d'événements ou de participation volontaire à des rixes sauf en cas de légitime défense, à la guerre civile ou étrangère, à des émeutes, à des grèves, à des actes de terrorisme, de pirateries, de sabotage, à des mouvements populaires ;
- d'événements climatiques majeurs tels que tempête ou ouragans

Ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :

- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les frais engagés par le bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel ;
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

12.7.2. Exclusions applicables à « l'assistance aux véhicules »

Outre les précisions ci-dessus, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- l'enlèvement, l'utilisation du véhicule sur des voies non carrossables ;
- les incidents liés à des compétitions sportives (rallyes, essais, courses) ;
- l'immobilisation du véhicule par les forces de l'ordre ;
- l'immobilisation légale du véhicule (mise sous séquestre) ;
- les problèmes et panne de climatisation et l'alarme/antivol du véhicule ;
- les problèmes ou les dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule ;
- les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ;
- les frais de réparations des véhicules, les pièces détachées ;
- les frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable des services de l'assisteur ;
- les véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel que auto-école, ambulance, taxi, véhicule funéraire, véhicule de location ;
- les 2 roues, tricycle et quadricycle à moteur ;
- les camping-cars ;
- les véhicules destinés au transport de marchandises et d'animaux ;
- les véhicules non-conformes à la réglementation et au contrôle des mines ;
- les accidents survenus lorsque le conducteur a un taux d'alcoolémie dans le sang supérieur au taux légal toléré, ou qu'il a fait usage de substances ou de plantes classées comme stupéfiants, non médicalement prescrites pour lui, ou qu'il se refuse de se soumettre à un dépistage.

12.8. Conditions restrictives d'application

12.8.1. Limitation de responsabilité

Nous ne pouvons être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

Nous ne pouvons nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

12.8.2. Circonstances exceptionnelles

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention.

Cependant, il est entendu que son engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat, compte tenu du contexte dans lequel pourraient s'effectuer les garanties.

À ce titre, nous ne pouvons être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tous les actes de sabotage ou de terrorisme, les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, la restriction à la libre circulation des biens et des personnes quelle que soit l'autorité compétente qui l'impose, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, les zones géographiques à risques sanitaires, tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

12.9. Conditions générales d'application

12.9.1. Validité des garanties

Les garanties d'assistance sont acquises pendant toute la durée de la validité de la présente convention à toute personne bénéficiaire de cette convention.

Les montants des garanties s'entendent « Toutes Taxes Comprises ».

12.9.2. Mise en jeu des garanties et accord préalable

Seules les garanties organisées par ou en accord avec l'assisteur sont prises en charge.

12.9.3. Déchéance des garanties

Le non-respect par le bénéficiaire de ses obligations envers l'assisteur en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus à la présente convention.

12.10. Subrogation

Assurima est subrogée à concurrence du coût de l'assistance accordée, dans les droits et actions des bénéficiaires contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à une prise en charge par Assurima ; c'est-à-dire Assurima effectue en lieu et place des bénéficiaires les poursuites contre la partie responsable si elle l'estime opportun.

12.11. Prescription

Toute action dérivant de la convention d'assistance est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action des bénéficiaires contre Assurima 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 les bénéficiaires ou a été indemnisé par ces derniers.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance non équivoque par Assurima du droit à garantie des bénéficiaires ;
- la demande en justice, même en référé ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par Assurima aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à Assurima en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, Assurima et les bénéficiaires 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.

12.12. Protection des données personnelles

Nous vous informons que les catégories de données suivantes sont collectées dans le cadre de l'exécution du contrat d'assistance :

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat ;
- des données nécessaires à la gestion des sinistres ;
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices ;
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés ;
- des données médicales pour lesquelles vous avez donné votre consentement lors de la souscription du contrat.

Ces données sont utilisées pour la stricte exécution des services et notamment pour :

- l'exécution des contrats ;
- l'élaboration des statistiques et études actuarielles ;
- l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux ;
- les opérations relatives au suivi de la relation client (ex : passation d'enquête de satisfaction) ;
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption ;
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives.

Les données nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance sont transmises aux prestataires chargés de l'exécution de ces garanties, ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance. Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne en cas d'événement générateur survenant hors de cette territorialité. Elles peuvent être accessibles ou transmises à des sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

La demande de mise en œuvre des garanties emporte autorisation expresse des bénéficiaires de communiquer les informations médicales susceptibles d'être collectées à tout professionnel devant en connaître pour accomplir la mission qui lui est confiée. Dans ces conditions, les bénéficiaires reconnaissent libérer les professionnels de santé susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre des garanties de leur obligation de secret professionnel sur les informations médicales.

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par Assurima pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation assurantielle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles de santé auprès du Délégué à la Protection des Données : Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 Niort / dpo@ima.eu. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier des garanties d'assistance associées.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès d'Assurima, aux coordonnées suivantes : Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 Niort / dpo@ima.eu.

Le bénéficiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales.

12.13. Réclamation et médiation

En cas de désaccord sur l'application des garanties, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'Assurima par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 – 79 033 Niort cedex 9 ou par courriel depuis le site www.ima.eu, Reclamations.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : www.mediation-assurance.org ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09. La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.



Déclarez votre sinistre
par téléphone au :

0 808 809 868

[coût selon opérateur - non surtaxé]

Si besoin, contactez
l'assistance

05 49 34 81 45

[24h/24 et 7j/7]

Réf. : WL AUT CGE 04-0219

WILOV, Société par actions simplifiée au capital de 84 450 euros ayant son siège social : 15 rue Linné - 75005 Paris, immatriculée au RCS de Paris 822 100 665. N° ORIAS 16 006 200 vérifiable sur www.ORIAS.fr.

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital entièrement libéré de 38 265 920 €, ayant son siège social situé au 2 rue Vasco de Gama - Saint-Herblain, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°343 142 659.

Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située au 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

ASSURIMA, Société anonyme au capital de 4 200 000 € entièrement libéré, entreprise soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel située 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09 et régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris 79 000 Niort, immatriculée au RCS de Niort sous le numéro 481 514 149.