



# Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

## Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance L'Auto Generali.  
Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des assurances aux Bénéficiaires du contrat L'Auto Generali souscrit auprès de Generali.

### > Tableau des montants de garanties et des franchises

#### Assistance Aux Véhicules

En cas d'Accident, d'Acte de vandalisme, de Crevaisson, d'Erreur de carburant, d'Incendie, de Panne, de Panne de carburant, de Panne d'énergie, de Tentative de Vol, de Vol de Véhicule, de Perte ou de Vol des clés du Véhicule, de Catastrophes Naturelles ou action des forces de la nature. En France ou à l'Étranger.

En cas de Panne, de Panne de carburant ou de Panne d'énergie, une Franchise de 25 kilomètres à partir de l'adresse du Domicile en France sera appliquée dans le cadre de la souscription à la « Garantie Assistance 25 km » ou aucune Franchise ne sera appliquée dans le cadre de la souscription à la « Garantie Assistance 0 km » (mention « souscrite » aux Dispositions Particulières).

Garanties*	Montants et Franchises
Dépannage remorquage	Coût du dépannage sur place ou du remorquage : <ul style="list-style-type: none"><li>200 € maximum</li><li>300 € maximum sur autoroute.</li></ul>
Attente réparation	<ul style="list-style-type: none"><li>soit frais d'hôtel réels : 60 € maximum / nuit / Bénéficiaire</li><li>soit frais de taxi : 120 € pour l'ensemble des Bénéficiaires</li><li>soit véhicule de location de catégorie Économique ou Citadine : 48 heures maximum.</li></ul>
Transport liaison	Frais réels
Poursuite de voyage ou retour au Domicile	Transport : <ul style="list-style-type: none"><li>soit billet retour (avion/train)</li><li>soit véhicule de location de catégorie Économique ou Citadine : 48 heures maximum</li><li>soit taxi dans la limite de 200 € maximum.</li></ul>
Récupération du Véhicule	Soit une personne désignée : Billet aller (avion/train) Soit envoi d'un chauffeur
Rapatriement du Véhicule (Étranger uniquement)	3 000 € maximum
Achat et envoi de pièces détachées (Étranger uniquement)	Frais de transport des pièces : frais réels Avance coût des pièces
Abandon du Véhicule (Étranger uniquement)	Organisation
Frais de gardiennage (Étranger uniquement)	Frais réels
Retour des bagages et animaux domestiques (chien / chat)	Dans la limite de 35 kg maximum / Bénéficiaire
En cas de Panne de carburant, de Gel de carburant, de Panne d'énergie	
Dépannage remorquage	Coût du dépannage sur place ou du remorquage : <ul style="list-style-type: none"><li>200 € maximum</li><li>300 € maximum sur autoroute</li></ul>
Attente réparation (uniquement pour la Panne d'énergie)	<ul style="list-style-type: none"><li>soit frais d'hôtel réels : 60 € maximum / nuit / Bénéficiaire</li><li>soit frais de taxi : 120 € pour l'ensemble des Bénéficiaires</li><li>soit véhicule de location de catégorie Économique ou Citadine : 48 heures maximum.</li></ul>



## Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

Garanties*	Montants et Franchises
En cas d'Accident, d'Acte de vandalisme, d'Erreur de carburant, d'Incendie, de Panne, de Tentative de vol et de Vol	
Véhicule de remplacement	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Si Vous avez souscrit l'Option Véhicule de remplacement Economique :</b> Véhicule de remplacement : véhicule de tourisme de catégorie économique (3 portes ou citadine (5 portes) pour une durée maximale de 5 jours.</li><li>• <b>Si Vous avez souscrit l'Option Véhicule de remplacement Particulier :</b> Véhicule de remplacement : véhicule de tourisme de catégorie au plus équivalente (en termes de capacité), en fonction des disponibilités, Pour une durée maximale de :<ul style="list-style-type: none"><li>- 8 jours maximum en cas de Panne, ou d'Erreur de carburant ;</li><li>- 15 jours maximum en cas d'Accident, d'Acte de vandalisme, de Tentative de Vol, de Catastrophe naturelle ou forces de la nature, d'Incendie ;</li><li>- 40 jours maximum en cas de Vol (Véhicule non retrouvé ou retrouvé immobilisé).</li></ul></li><li>• <b>Si vous avez souscrit l'Option Véhicule de remplacement Professionnel :</b> Véhicule de remplacement : véhicule de tourisme ou utilitaire de catégorie au plus équivalente (en termes de capacité), en fonction des disponibilités, et d'une capacité maximale de 20 m<sup>3</sup> pour les utilitaires. Pour une durée maximale de :<ul style="list-style-type: none"><li>- 8 jours maximum en cas de Panne, ou d'Erreur de carburant ;</li><li>- 15 jours maximum en cas d'Accident, d'Acte de vandalisme, de Tentative de Vol, de Catastrophe naturelle ou forces de la nature, d'Incendie ;</li><li>- 40 jours maximum en cas de Vol (véhicule non retrouvé ou retrouvé immobilisé) ;</li></ul>Ou<ul style="list-style-type: none"><li>- Indemnisation de 110 € par jour dans la limite du nombre de jours définis ci-dessus si le véhicule que nous pouvons vous fournir ne convient pas à votre activité.</li></ul></li></ul>

### Assistance aux personnes en déplacement

En cas de Maladie ou de Blessure pendant le déplacement (France et Étranger)	
Garanties*	Montants et Franchises
Transport / Rapatriement	Frais réels
Retour des accompagnants Bénéficiaires	Transport : Billet retour (avion/train)
Présence Hospitalisation	Transport : Billet aller-retour (avion/train) Frais d'hôtel réels : 60 € maximum / nuit pendant 6 nuits.
Accompagnement des enfants	Transport : Billet aller-retour (avion/train)
Chauffeur de remplacement	Soit une personne désignée par vous : Billet aller (avion/train), Soit envoi d'un chauffeur
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'Étranger	Frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation : 8 000 € maximum / Bénéficiaire / an
Avance des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'Étranger	À concurrence des mêmes 8 000 € / Bénéficiaire / an
Retour des bagages et animaux domestiques (chien/chat)	Dans la limite de 35 kg / Bénéficiaire
En cas de Décès (France et Étranger)	
Transport du corps	Coût du transport et des frais funéraires nécessaires au transport du corps + billet retour d'un accompagnant bénéficiaire
Frais de cercueil ou d'urne	800 € maximum
Retour anticipé en cas de décès d'un membre de votre famille	Billet aller-retour (avion/train+ taxi) pour le Bénéficiaire ou billet aller pour le Bénéficiaire et l'accompagnant
Les services L'Auto Generali	
Aide au constat et info pratiques	Par téléphone uniquement
Conseil psychologique	Par téléphone uniquement
Assistance juridique à l'Étranger	
Avance caution pénale	8 000 € maximum / Bénéficiaire
Prise en charge des honoraires d'avocat	1 000 € maximum / Bénéficiaire

\* Pour plus de détails sur les Garanties et les éventuelles exclusions, Nous invitons les Bénéficiaires à se référer aux conditions d'application détaillées dans les présentes Conditions générales. Tous les montants sont exprimés en euros.



# Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

## Généralités

### > Objet

La présente convention d'assistance L'Auto Generali a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

### > Définitions

#### Définitions des personnes intervenant au titre du contrat

##### Bénéficiaire ou « Vous »

Désigne le Souscripteur ainsi que les personnes suivantes :

- le conjoint, pacsé ou concubin notoire du Souscripteur, vivant sous le même toit que celui-ci ;
- les enfants du Souscripteur, et ceux de son conjoint, de son concubin notoire ou de la personne avec qui il a conclu un pacte de solidarité, lorsqu'ils vivent sous le même toit ;
- les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours ;
- le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrait(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours ;
- les personnes voyageant avec le véhicule garanti (conducteur ou passager), y compris les personnes voyageant avec vous dans le cadre d'un co-voiturage.

##### Generali Assistance ou « Nous »

Désigne Europ Assistance S.A, société anonyme au capital de 61 712 744 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, sise 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris.

##### Membre de la famille

Désigne : les enfants, la sœur, le frère, la mère, le père, la grand-mère, le grand-père, le conjoint, le concubin, le partenaire lié par un PACS, la belle-fille, le gendre, la nièce, le neveu, la tante, l'oncle, la belle-mère, le beau-père, la belle-sœur, le beau-frère, les petits-enfants, appartenant à la famille d'un Bénéficiaire.

##### Souscripteur

Désigne toute personne physique, ayant son Domicile en France, souscriptrice d'un contrat d'assurance L'Auto Generali auprès de Generali.

#### Définitions des notions utilisées dans la convention d'assistance « Accident du Véhicule ».

Désigne toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'Accident et nécessitant un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

**Les conséquences accidentelles de catastrophes naturelles ou de l'action des forces de la nature n'entrent pas dans la définition du mot « Accident » au sens où il est entendu dans la présente convention.**

##### Acte de vandalisme

Désigne la destruction, la dégradation ou la détérioration du Véhicule par un tiers, avec l'intention de nuire et de manière gratuite, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Le Bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et nous adresser une copie de récépissé de dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance.

##### Blessure

Désigne toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

##### Catastrophe naturelle ou forces de la nature

Désigne un phénomène tel que tremblement de terre, éruption volcanique, raz-de-marée, inondation, chutes de neige, chutes de pierres, glissements de terrain, avalanches, grêles, tempêtes, ouragans, cyclones, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel.

##### Crevaillon

Désigne tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un ou plusieurs pneumatique(s), qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité. Le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours, d'un cric, ou tout dispositif de substitution et le cas échéant contenir une clef antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol, ou de tout autre dispositif de substitution prévu par le constructeur et conforme à la réglementation en vigueur.

##### Domicile

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

##### Erreur carburant

Désigne l'erreur de carburant ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

##### Étranger

Désigne les pays listés dans le paragraphe « Etendue Territoriale » ci-après, **à l'exception de la France et des pays exclus.**

##### Foyer

Désigne le Souscripteur, son conjoint ou concubin ou partenaire lié par PACS, leurs enfants fiscalement à charge et ceux âgés de moins de 26 ans vivant sous leur toit.

##### France

Désigne la France métropolitaine et les Principautés de Monaco et Andorre.

##### Gel de carburant

Désigne la congélation de diesel causée par des températures extérieures négatives du fait des conditions climatiques, et rendant impossible tout fonctionnement du Véhicule.

##### Incendie

Désigne tout dommage occasionné par le feu et résultant soit d'une défaillance du système électrique ou d'un dysfonctionnement du système d'alimentation en carburant, soit d'un incendie volontaire causé par un tiers (identifié ou non) ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Dans le cas de l'incendie volontaire causé par un tiers, le Bénéficiaire nous remettra une copie du récépissé du dépôt de plainte.

##### Maladie

Désigne l'état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

##### Panne

Désigne toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont incluses dans cette définition toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notablement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).



# Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

## Panne de carburant

Désigne l'absence de carburant ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

## Panne d'énergie

Désigne la charge insuffisante de batterie du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser ce dernier sur le lieu de la Panne d'énergie et de nécessiter un dépannage ou un remorquage vers un garage ou le point de charge le plus proche. La panne de batterie n'est pas considérée comme une Panne d'énergie, mais comme une Panne.

## Perte/Vol des clés du Véhicule

Désigne toute clé ou carte de démarrage du Véhicule perdue, volée, enfermée ou cassée. Toutefois, si la carte de démarrage ou les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule et que celui-ci est fermé, Nous ne prenons en charge que le déplacement du dépanneur, **les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées, etc.) seront à votre charge.**

## Tentative de vol

Toute effraction effectuée par un tiers ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Le Bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et nous adresser une copie du récépissé de dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance.

## Véhicule

Désigne le Véhicule à moteur (Auto et Moto), électrique thermique ou hybride de tourisme ou utilitaire, dont le poids total en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine, et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Dispositions Particulières du contrat L'Auto Generali.

**Les « pocket bike », les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculées, les voiturettes immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 50 cm<sup>3</sup>, et les corbillards sont exclus.**

Toute remorque de moins de 750 kg, poids à vide, ou caravane, tractée par le Véhicule et couverte par le contrat d'assurance automobile garantissant le Véhicule au titre de l'assurance obligatoire, est également garantie.

Toute remorque ou caravane de poids total en charge inférieur à 750 kg, non désigné aux Dispositions Particulières, lorsqu'elle est attelée au véhicule à moteur 4 roues assuré.

## Vol du Véhicule

Désigne la soustraction frauduleuse du Véhicule par un tiers. Le Véhicule sera considéré comme volé à compter du moment où le Bénéficiaire aura fait sa déclaration aux autorités compétentes et nous aura adressé, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance, une copie du récépissé de dépôt de plainte.

## Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

### > Validité et durée du contrat

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat L'Auto Generali. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

### > Conditions d'application

Generali Assistance intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment du départ.

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels Nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

### > Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, le Bénéficiaire s'engage soit à réserver à Generali Assistance le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à rembourser à Generali Assistance les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

### > Nature des déplacements couverts

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent :

En France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel :

- une Franchise de 25 kilomètres à partir de l'adresse du Domicile en France sera appliquée dans le cadre de la souscription à la « Garantie Assistance 25 km » (mention « souscrite » aux Dispositions Particulières), en cas de Panne, de Panne de carburant ou de Panne d'énergie ;
- aucune Franchise ne sera appliquée dans le cadre de la souscription à la « Garantie Assistance 0 km » (mention « souscrite » aux Dispositions Particulières), en cas de Panne, de Panne de carburant ou de Panne d'énergie.

À l'étranger, au cours de tout déplacement privé ou professionnel, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs.

### > Étendue territoriale

#### Assistance aux Véhicules

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent dans les pays suivants :

Pays de la carte internationale d'assurance (CIA) : Albanie, Allemagne, Principauté d'Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Bosnie Herzégovine, Chypre, Croatie, Danemark (**à l'exclusion du Groenland**), Espagne continentale y compris Baléares, Estonie, France métropolitaine, Finlande, Liechtenstein, Grèce, Hongrie, Italie, Irlande, Islande, Grand-Duché de Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Ile De Malte, Maroc, Moldavie, Macédoine du Nord., Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Portugal continental y compris Madère, Pologne, Principauté de Monaco, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine.

#### Assistance aux Personnes

Monde entier.



# Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

## Exclusions Territoriales

Sont exclus les pays, qui, à la date de départ en déplacement, sont en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant un cataclysme / catastrophes naturelles (à savoir : un tremblement de terre, un tsunami, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation, une tempête, un ouragan, la grêle, ou un glissement de terrain), des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, à savoir sanitaire, de sécurité, météorologique ou découlant de la décision souveraine d'un état), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

Sont également exclus les déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par le ministère de l'Europe des Affaires étrangères ([www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)) à la date de départ.

Pour plus d'information avant votre départ, veuillez consulter le site suivant : <https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus>

## Sanctions Internationales

Europ Assistance ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la France et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni et/ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur : <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are-international-regulatory-information/> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information/> (en français).

À ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations d'assistance ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Biélorussie, Corée du Nord, Iran, Républiques Populaires de Donetsk, Louhansk, Kherson et Zaporijjia, Russie, Syrie, territoire de Crimée. Cette liste est applicable à la date d'édition du présent document. La liste mise à jour des pays et territoires sous sanction figure à l'adresse suivante : <https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus>

Dans l'hypothèse où le présent contrat comprend une garantie de responsabilité civile personnelle, il est précisé que cette garantie ne s'applique pas dans le cas des voyages à destination de l'Iran.

Par ailleurs, il est précisé qu'aucun paiement ni aucune transaction en provenance et/ou à destination des pays susvisés, ainsi que de l'Iran, ou de tout autre pays ou région sous embargo total ne sera effectué par l'Assureur.

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba et/ou au Venezuela, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée par la preuve que le voyage à destination de Cuba et/ou du Venezuela respecte les lois des États-Unis. Les ressortissants américains incluent toute personne, où qu'elle se trouve, étant un citoyen américain ou résidant habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

## Modalités d'intervention

**Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tout problème relevant de leurs compétences.**

Afin de Nous permettre d'intervenir, Nous Vous recommandons de préparer votre appel.

Nous Vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s) ;
- l'endroit précis où Vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut Vous joindre ;
- votre numéro de contrat L'Auto Generali.

Si vous avez besoin d'assistance, Vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 41 85 84 83
- depuis l'Etranger Vous devez composer le 33 1 41 85 84 83,
- télécopie : 01 41 85 85 71 (33 1 41 85 85 71 depuis l'Etranger).
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense ;**
- Vous conformer aux solutions que Nous préconisons ;
- Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit ;
- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre Foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail).

**Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.**

## Prestations d'assistance aux Véhicules

Les garanties ci-après sont acquises sous réserve de la souscription de la « Garantie Assistance 0 km » ou de la « Garantie Assistance 25 km » (mention « souscrite » aux Dispositions Particulières).

En cas d'Accident, d'Acte de vandalisme, de Crevaisson, de Gel de carburant d'Erreur de carburant, d'Incendie, de Tentative de Vol, de Vol de Véhicule, de Perte ou de Vol des clés du Véhicule, de Catastrophe Naturelle ou action des forces de la nature aucune franchise ne sera appliquée dans le cadre de la souscription à la « Garantie Assistance 25 km ou de la souscription à la « Garantie Assistance 0 km »

En cas de Panne, de Panne de carburant ou de Panne d'énergie, une franchise de 25 kilomètres à partir de l'adresse du Domicile sera appliquée dans le cadre de la souscription à la « Garantie Assistance 25 km (mention « souscrite » aux Dispositions Particulières).

En cas de Panne, de Panne de carburant ou de Panne d'énergie, aucune franchise ne sera appliquée dans le cadre de la souscription à la « Garantie Assistance 0 km » mention « souscrite » aux Dispositions Particulières).

**Les 2 roues de cylindrée strictement inférieure à 80 cm<sup>3</sup> bénéficient uniquement de la prestation « Dépannage/ Remorquage ».** En cas de Vol et Tentative de vol, les prestations ne pourront être mises en oeuvre qu'en cas de déclaration auprès des autorités compétentes. Vous vous engagez à nous adresser, dans les 48 heures à compter de votre demande d'assistance, une copie du récépissé du dépôt de plainte délivré par les autorités.





## Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

Cas des caravanes ou remorques tractées : Lorsqu'une caravane ou une remorque, dont le poids total autorisé en charge (PTAC) est inférieur à 750 kg, est attelée au véhicule devant être assisté, nous remorquons l'ensemble routier (véhicule + attelage) à concurrence du plafond défini ci-dessous.

Lorsque nous sommes sollicités pour l'assistance de la seule caravane ou remorque de PTAC inférieur à 750 kg, le bénéficiaire pourra utiliser les prestations suivantes à l'**exclusion de toutes autres** :

- **Dépannage/Remorquage dans la limite de 200 € TTC ;**
- **Rapatriement depuis l'Etranger dans la limite de 500 € TTC.**

**Toute remorque ou caravane de poids total autorisé en charge (PTAC) supérieur ou égal à 750 kg est exclue de l'assistance aux véhicules.**

### > Dépannage/Remorquage

En France ou à l'Etranger, votre Véhicule est immobilisé.

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge **jusqu'à concurrence de 200 € TTC à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre)**. Ce montant maximal est porté à **300 € TTC en cas d'intervention sur une voie appartenant au domaine d'état** (autoroutes et voies équipées de bornes d'urgence).

**Le service ne pouvant pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies**, Nous Vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale jusqu'à concurrence du montant indiqué ci-avant.

**Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées).**

Toutefois, en cas de perte de clés ou si les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule et que celui-ci est fermé, Nous prenons uniquement en charge le déplacement du dépanneur ou les frais de taxi **dans la limite de 120 € TTC** pour Vous rendre à la destination de votre choix dans l'objectif de récupérer les clés de votre véhicule. **Nous ne prenons pas en charge le coût des dégâts occasionnés par le dépanneur afin de récupérer les clés (serrures endommagées, vitres brisées).**

### > Attente réparation

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé pour des réparations devant durer moins de 2 jours en France ou moins de 5 jours à l'Etranger,

Nous organisons et prenons en charge :

- soit les frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si Vous décidez d'attendre les réparations sur place, **dans la limite de 60 € TTC** par passager Bénéficiaire et par nuit ;
- soit les frais de taxi, entraînés par votre transport vers le lieu de votre choix, **dans la limite de 120 € TTC maximum** ;
- soit les frais de location d'un véhicule de catégorie économique ou citadine pour 48 heures maximum.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :**

- **Récupération de véhicule ;**
- **Poursuite de voyage ou retour au Domicile.**

### > Poursuite de voyage ou retour au Domicile

En France, pour des réparations devant durer plus de 2 jours ou en cas de vol du Véhicule, Nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires, à votre choix :

- soit jusqu'à votre Domicile ;
- soit jusqu'à votre lieu de destination en France.

Nous prenons en charge votre transport

- soit par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique ;
- soit en taxi **dans la limite de 200 € TTC** ;
- soit en véhicule de location de catégorie économique (3 portes) ou citadine (5 portes), pour 48 heures maximum.

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location s'effectue sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location. À titre d'exemple, des restrictions existent dans les contrats de location quant à l'âge du conducteur, à la détention du permis de conduire ou aux types de cartes bancaires acceptés, qui varient selon les sociétés de location et les pays.

Les caractéristiques techniques particulières du Véhicule garanti (4 roues motrices, turbo...), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant...) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de location.

La société de location est seule responsable de la mise à disposition d'un véhicule disposant des équipements imposés par la loi dans certaines situations (réhausseur enfant, siège bébé, équipement Loi Montagne). À ce titre, il Vous appartient d'apporter à la société de location toutes les informations nécessaires sur votre situation et le trajet envisagé et de régler le coût de ces équipements directement à cette dernière. Il est enfin précisé que Vous seul avez la qualité de locataire vis-à-vis de la société de location et devez remettre une caution en cas de demande de cette dernière.

**Les frais de carburant et de péage restent à votre charge, ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur.**

À l'Etranger, si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours ou en cas de Vol du Véhicule, Nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires :

- soit jusqu'à votre Domicile par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique ;
- soit jusqu'à votre lieu de destination de voyage prévu, dans le pays où est survenu l'incident, sur justificatif de réservation d'hôtel ou de location d'hébergement à destination, par train 1<sup>re</sup> classe, par avion classe économique ou véhicule de location de catégorie économique (3 portes) ou citadine (5 portes), pour 48 heures maximum.

Dans ce dernier cas, les conditions de l'organisation de la mise à disposition du véhicule de location sont identiques à celles énoncées ci-avant pour l'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location en France. À l'Etranger, Vous êtes tenu de restituer le véhicule dans le pays de l'agence de départ.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation :**

- **Attente réparation**

### > Retour des bagages et animaux domestiques (chien/chat)

En complément de la prestation « Poursuite de voyage ou retour au Domicile » définie ci-dessus, Nous organisons et prenons en charge le retour de vos bagages, et/ou d'un chien ou d'un chat, dans la limite de 35 kg par Bénéficiaire.



## Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

Ces prestations sont soumises aux conditions de transport exigées par les prestataires que nous sollicitons (vaccinations à jour...) ainsi qu'aux réglementations des pays concernés. Les cages éventuellement nécessaires au transport des animaux ainsi que les suppléments de charge au-delà des 35 kg seront à votre charge.

**Les denrées périssables ne sont pas prises en charge.**

### > Récupération de Véhicule

Au terme des réparations si le Véhicule a été immobilisé plus de 48 heures en France ou plus de 5 jours à l'Étranger, ou si le Véhicule est retrouvé suite à un vol, Nous mettons à votre disposition ou à celle d'une personne de votre choix résidant en France, un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique pour aller récupérer votre Véhicule réparé.

Si Vous ne souhaitez pas récupérer votre Véhicule par vos propres moyens et si votre Véhicule est dûment assuré et remplit les normes du contrôle technique obligatoire et du code de la route, Nous pouvons envoyer un chauffeur qualifié pour conduire le Véhicule jusqu'à votre Domicile en France par l'itinéraire le plus direct. Le salaire et le voyage du chauffeur sont pris en charge ; **les frais de route (essence, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des passagers) sont à votre charge.**

*Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :*

- **Attente réparation ;**
- **Rapatriement de véhicule (depuis l'Étranger uniquement).**

### > Rapatriement du Véhicule (depuis l'Étranger uniquement)

À l'Étranger, durant votre voyage, si votre Véhicule n'est pas en état de rouler et si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, pour les véhicules de moins de 12 ans, Nous organisons et prenons en charge le rapatriement du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu'au garage de votre choix proche de votre Domicile en France.

**Les frais de transport à notre charge sont limités à 3 000 € TTC.**

Dans les 48 heures suivant la demande de transport, Vous devez nous adresser une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du Véhicule, avec mention des dégâts et avaries, assorti d'une liste des objets transportés à l'intérieur du Véhicule ainsi qu'une procuration nous autorisant à effectuer les démarches nécessaires au transport.

**Nous ne pouvons être tenus pour responsables du vol ou de la détérioration des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le véhicule lors du transport.**

Le transport et l'acheminement de matériel sont soumis à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement de matières dangereuses ou corrosives.

Nous mettons tout en œuvre pour rapatrier votre véhicule dans les meilleurs délais mais ne pouvons être tenus responsables des retards qui ne nous seraient pas imputables.

*Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :*

- **Abandon de véhicule ;**
- **Récupération de véhicule ;**
- **Attente réparation.**

### > Frais de gardiennage (à l'Étranger uniquement)

Votre Véhicule va être transporté dans le cadre de la prestation « Rapatriement du Véhicule », nous prenons en charge les frais de gardiennage dans l'attente du rapatriement du Véhicule par nos soins. Ces frais sont pris en charge à partir de la réception des documents nécessaires au transport, tels que prévus à la prestation « Rapatriement du Véhicule » jusqu'à la date d'enlèvement par le transporteur.

### > Frais d'abandon du Véhicule (à l'Étranger uniquement)

À l'Étranger, si la valeur argus avant l'Accident, l'Acte de vandalisme, la Crevasse, l'Erreur de carburant, l'Incendie, la Panne, la Tentative de Vol, le Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées, ayant causé l'Immobilisation, est inférieure au montant des réparations ou au coût du transport, Nous pouvons organiser, à votre demande expresse, l'abandon de votre Véhicule sur place. **Dans ce cas, les frais d'abandon sont à votre charge.** Vous devrez alors Nous remettre, sous 1 mois, au plus tard, à compter de la date de votre retour en France, les documents indispensables à l'abandon, demandés par le service des douanes du pays concerné. **À défaut, Vous serez responsable de l'abandon du Véhicule sur place.**

### > Frais de liaison

Si Nous mettons en œuvre une prestation d'hôtel, de billetterie (train ou avion), de location de véhicule, Nous organisons et prenons en charge les frais de taxi engendrés par le transport des Bénéficiaires vers l'aéroport, la gare, l'hôtel ou l'agence de location. Ils couvrent également les trajets de l'un de ces lieux vers le garage réparateur, le Domicile, ou lieu de destination.

### > Envoi de pièces détachées (à l'Étranger uniquement)

À l'Étranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement.

Lorsque les pièces détachées nécessaires à la réparation du Véhicule ne sont pas disponibles sur place, Nous organisons la recherche et l'envoi de ces pièces, dont vous Nous aurez préalablement communiqué les références exactes, par les moyens les plus rapides.

Nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur à l'exception des éventuels frais de douane qui sont à votre charge et que **Vous vous engagez à Nous rembourser si nous en faisons l'avance, au plus tard 30 jours après réception de notre facture.**

**Si nécessaire, Nous faisons l'avance du coût d'achat des pièces ; dans ce cas, Vous vous engagez à Nous rembourser sur la base du prix public TTC, à réception de notre facture.**

L'acheminement de ces pièces est soumis à la réglementation applicable au transport international des marchandises.

L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non-disponibilité en France d'une pièce demandée, constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cette prestation.



## Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

### Véhicule de remplacement (si vous avez souscrit une option Véhicule de remplacement)

**Les garanties ci-après sont acquises sous réserve de la souscription de la garantie Assistance (mention « souscrite » aux Dispositions Particulières).**

En France ou à l'Étranger, en cas d'Accident, d'Acte de vandalisme, d'Erreur de carburant, d'Incendie, de Panne, de Catastrophe Naturelle ou action des forces de la nature, de Tentative de Vol, de Vol de Véhicule, si votre Véhicule n'est pas réparable dans la journée, Nous organisons la mise à votre disposition dans la limite des disponibilités locales :

- **Si Vous avez souscrit l'Option Véhicule de remplacement Economique :**  
Véhicule de remplacement : véhicule de tourisme de catégorie économique (3 portes) ou citadine (5 portes) pour une durée maximale de 5 jours.
- **Si Vous avez souscrit l'Option Véhicule de remplacement Particulier :**  
Véhicule de remplacement : véhicule de tourisme de catégorie au plus équivalente (en terme de capacité), en fonction des disponibilités,

Cas particulier : si le véhicule assuré au titre de votre contrat L'Auto Generali est un 2 roues :

Véhicule de remplacement : véhicule de tourisme 4 roues de catégorie économique (3 portes) ou citadine (5 portes) en fonction des disponibilités,

Pour une durée maximale de :

- 8 jours maximum en cas de Panne, ou d'Erreur de carburant ;
- 15 jours maximum en cas d'Accident, d'Acte de vandalisme, de Tentative de Vol, de Catastrophes naturelles ou forces de la nature, d'Incendie ;
- 40 jours maximum en cas de Vol (Véhicule non retrouvé ou retrouvé immobilisé).
- **Si vous avez souscrit l'Option Véhicule de remplacement Professionnel :**  
Véhicule de remplacement : véhicule de tourisme ou utilitaire de catégorie au plus équivalente (en terme de capacité), en fonction des disponibilités, et d'une capacité maximale de 20 m<sup>3</sup> pour les utilitaires.

Pour une durée maximale de :

- 8 jours maximum en cas de Panne, ou d'Erreur de carburant ;
- 15 jours maximum en cas d'Accident, d'Acte de vandalisme, de Tentative de Vol, de Catastrophes naturelles ou forces de la nature, d'Incendie ;
- 40 jours maximum en cas de Vol (véhicule non retrouvé ou retrouvé immobilisé).

Si le Véhicule que Nous sommes en mesure de Vous fournir ne convient pas à votre activité professionnelle spécifique (nécessité d'un camion frigorifique, d'un camion benne ou plateau), Nous pouvons Vous rembourser le véhicule de location adéquat que Vous aurez trouvé par vous-même jusqu'à concurrence de **110 € TTC par jour**, et jusqu'à concurrence de nombre de jours définis ci-dessus. Le remboursement ne pourra se faire qu'après accord préalable de nos services, et sur présentation d'une facture acquittée originale et conforme ou tout autre justificatif de paiement.

**Ce remboursement est non cumulable avec la mise à disposition d'un Véhicule de remplacement par nos soins.**

- **Si vous avez souscrit une des Options Véhicule de remplacement (Économique, Particulier, Professionnel) :**  
Un Véhicule de remplacement avec boîte automatique peut être spécifiquement demandé dans les cas suivants, et sur présentation de tous justificatifs permettant de déterminer ce besoin particulier :

- Vous êtes en possession d'un permis de conduire « boîte de vitesse automatique » (permis B code restrictif 78) ;
- Vous êtes en situation de handicap, empêchant l'utilisation d'un véhicule boîte manuelle.

Si Vous répondez à l'une de ces conditions, Nous mettrons tout en œuvre pour mettre à votre disposition un Véhicule de Remplacement équipé d'une boîte automatique, sans que cela ne remette en cause la catégorie du Véhicule de remplacement prévu selon l'Option que vous avez souscrite et décrite ci-avant.

La durée de mise à disposition du Véhicule de remplacement est liée à la durée d'Immobilisation de votre Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun cas le nombre de jours mentionné ci-dessus.

Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ. Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon. L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de remplacement s'effectue sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location. À titre d'exemple, des restrictions existent dans les contrats de location quant à l'âge du conducteur, à la détention du permis de conduire ou aux types de cartes bancaires acceptés, qui varient selon les sociétés de location et les pays.

La société de location est seule responsable de la mise à disposition d'un véhicule disposant des équipements imposés par la loi dans certaines situations (réhausseur enfant, siège bébé, équipement Loi Montagne). À ce titre, il Vous appartient d'apporter à la société de location toutes les informations nécessaires sur votre situation et le trajet envisagé et de régler le coût de ces équipements directement à cette dernière. Il est enfin précisé que Vous seul avez la qualité de locataire vis-à-vis de la société de location et devez remettre une caution en cas de demande de cette dernière.

**Restent également à votre charge les frais de carburant et de péage, ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur.**

## Prestations d'assistance aux Personnes

### > Quelques conseils pour votre déplacement

#### AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que votre contrat vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre voyage.
- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, éventuellement, en cas de maladie ou d'accident d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.
- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de ladite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...)

Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.

- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages ; en effet, certains pays (États-Unis, Israël, etc.) n'autorisent pas les envois de ce type de produits.





# Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

## SUR PLACE

- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- À l'entrée dans certains pays, les caractéristiques du véhicule sont enregistrées sur votre passeport ou sur un document officiel ; si vous quittez le pays en laissant votre véhicule, il est nécessaire de remplir certaines formalités auprès des douanes (passeport à apurer, importation temporaire, etc.).
- Si vous êtes malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

## ATTENTION

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement la présente convention d'assistance.

### > Transport/Rapatriement

En cas de Blessure, de Maladie, en France ou à l'Étranger, notre équipe médicale se met en relation avec le médecin local qui Vous a pris en charge à la suite de l'évènement.

Les informations recueillies auprès du médecin local, et éventuellement auprès de votre médecin traitant habituel, Nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser, en fonction des seules exigences médicales :

- soit votre retour à votre Domicile ;
- soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre Domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1<sup>ère</sup> classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre situation médicale peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile.

Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

## IMPORTANT

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par notre équipe médicale, votre refus nous décharge de toute responsabilité quant aux conséquences financières, opérationnelles ou médicales de votre décision, et à titre d'exemple, en cas de retour par vos propres moyens et/ou d'aggravation de votre état de santé.

### > Retour des accompagnants

Lorsque Vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre équipe médicale, Nous organisons le transport des Bénéficiaires qui se déplaçaient avec Vous afin, si possible, de Vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec Vous ;
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces Bénéficiaires, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique.

**Le transport d'éventuelles autres personnes est à votre charge.**

### > Prise en charge des enfants de moins de 15 ans

Si, malade ou blessé, Vous vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de vos enfants de moins de 15 ans voyageant avec Vous, Nous organisons et prenons en charge la venue depuis la France d'une personne désignée par Vous, ou d'une de nos hôtesses pour ramener par le moyen de transport initialement prévu vos enfants à votre Domicile ou chez un proche en France (aller-retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne économique).

### > Retour des bagages et animaux domestiques (chien/chat)

En complément de la prestation « transport et rapatriement » définie ci-dessus, Nous organisons et prenons en charge le retour de vos bagages, et/ou d'un chien ou d'un chat, jusqu'à concurrence de 35 kg par Bénéficiaire.

Ces prestations sont soumises aux conditions de transport exigées par les prestataires que Nous sollicitons (vaccinations à jour...) ainsi qu'aux réglementations des pays concernés. Les cages éventuellement nécessaires au transport des animaux ainsi que les suppléments de charge au-delà des 35 kg seront à votre charge.

**Les denrées périssables ne sont pas prises en charge.**

### > Présence en cas d'hospitalisation

Si vous êtes hospitalisé sur place pendant plus de 10 jours à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenue lors d'un déplacement, Nous organisons et prenons en charge la venue et le séjour d'un proche à votre chevet. Si le Bénéficiaire hospitalisé est un enfant mineur et que ses parents ne sont pas sur place, cette prestation est mise en œuvre immédiatement dès le premier jour d'hospitalisation. Les frais de transport (aller-retour depuis la France en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique) et de séjour (hébergement à l'hôtel jusqu'à concurrence de 60 euros TTC par nuit pendant 6 nuits chambre et petit déjeuner) sont pris en charge.

### > Remboursement complémentaire des frais médicaux (Étranger uniquement)

**Sont exclus de la prestation d'assistance « REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ÉTRANGER UNIQUEMENT) » les remboursements des frais médicaux engagés en France et dans les DROM.**



## Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

**Pour bénéficier de ces remboursements, Vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout organisme de prévoyance, effectuer, au retour en France ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et Nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après.**

Avant de partir en déplacement à l'Étranger, Nous Vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel Vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie).

Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle Vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, à la suite d'une Blessure ou d'une Maladie, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

### Montant et modalités de prise en charge :

Nous Vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **jusqu'à concurrence de 8 000 € TTC maximum par Bénéficiaire et par an.**

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour en France ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à Nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus ;
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

À défaut, Nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où la Sécurité Sociale et/ou les organismes auxquels Vous cotisez ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, Nous Vous rembourserons **jusqu'à concurrence de 8 000 € TTC maximum** par Bénéficiaire et par an, sous réserve que Vous Nous communiquiez préalablement les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité Sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

### Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'Étranger à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenue à l'Étranger :

- honoraires médicaux ;
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien ;
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Étranger ;
- frais d'hospitalisation quand Vous êtes jugé(e) intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si Vous décidez de rester sur place.
- frais relatifs aux soins dentaires urgents.

### > Avance sur frais d'hospitalisation (Étranger uniquement)

**Sont exclues de la prestation d'assistance « AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ÉTRANGER UNIQUEMENT) » les avances des frais d'hospitalisation engagés en France et dans les DROM.**

À la suite d'une Blessure ou d'une Maladie survenue pendant votre déplacement à l'Étranger, tant que Vous vous trouvez hospitalisé(e) Nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation **jusqu'à concurrence de 8 000 € TTC par Bénéficiaire et par an.**

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins ;
- tant que ces derniers Vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si Vous décidez de rester sur place.

Vous vous engagez à effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes d'assurance concernés et effectuer le remboursement de l'avance à EUROP ASSISTANCE.

Pour rappel, **les frais non pris en charge par votre régime primaire d'assurance maladie (Sécurité Sociale) ou de tout organisme de prévoyance feront l'objet d'une prise en charge dans les conditions et modalités prévues à REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ÉTRANGER UNIQUEMENT).**

### > Chauffeur de remplacement (uniquement dans les pays de la carte verte)

En cas de Blessure ou de Maladie, au cours de votre déplacement dans un pays de la carte internationale d'assurance (CIA), si votre situation médicale ne Vous permet plus de conduire votre Véhicule et qu'aucun des passagers ne peut Vous remplacer, Nous mettons à disposition :

- soit un chauffeur pour conduire le Véhicule jusqu'à votre Domicile, par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Ce dernier intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie Vous est accordée si votre Véhicule est dûment assuré, en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, Nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur ;
- soit un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, afin que Vous ou une personne de votre choix puisse ramener le Véhicule.

**Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers) restent à votre charge.**

### > Retour anticipé suite à décès d'un membre de votre famille

Pendant votre déplacement, vous apprenez le décès d'un membre de votre famille, survenu en France.

Afin que Vous puissiez assister aux obsèques du défunt en France, Nous organisons et prenons en charge :

- soit votre voyage aller-retour ;
- soit votre voyage aller simple et celui d'une personne assurée de votre choix se déplaçant avec Vous, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique jusqu'en France ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.



## Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

À défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, Nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour votre retour.

### > Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire

Un Bénéficiaire décède durant son déplacement.

Nous organisons et prenons en charge le transport du défunt Bénéficiaire jusqu'au lieu des obsèques en France.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, ainsi que le retour d'une des personnes bénéficiaires voyageant avec la personne décédée, par train en 1re classe ou avion de ligne classe économique, à l'exclusion de tous les autres frais.

### > Frais de cercueil en cas de décès d'un Bénéficiaire

En cas de décès d'un Bénéficiaire durant son déplacement, Nous prenons en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement.

Les frais de cercueil ou frais d'urne feront l'objet d'une prise en charge **dans la limite de 800 € TTC**, si la famille du défunt ou le prestataire funéraire Nous sollicite pour réaliser le rapatriement du corps.

Un devis sera établi par le prestataire funéraire, qui aura pu être choisi par la famille, et fera l'objet d'une validation et acceptation d'Europ assistance permettant la prise en charge.

**La somme dépassant le seuil du plafond alloué pour cette prestation, ainsi que les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation, démarches administratives), restent à la charge de la famille.**

## Les services L'Auto Generali

### > Avance des honoraires d'avocat

À l'Étranger, lorsque Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation (**à l'exclusion de toute autre cause**), Nous faisons l'avance des honoraires d'avocat **jusqu'à concurrence de 1 000 € TTC** par Bénéficiaire sous réserve de la communication préalable d'un acte d'accusation et/ou tout document émanant des autorités judiciaires locales permettant d'attester de l'existence de poursuites judiciaires à votre rencontre.

Vous vous engagez à Nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours à réception de la facture qui Vous sera adressée.

**Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées en France, par suite d'un Accident de la route survenu à l'Étranger.**

### > Avance Caution Pénale

Vous êtes en voyage à l'Étranger et Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation (**à l'exclusion de toute autre cause**). Nous faisons l'avance de la caution pénale

**jusqu'à concurrence de 8 000 € TTC** par Bénéficiaire sous réserve de la communication préalable d'un acte d'accusation et/ou tout document émanant des autorités judiciaires locales permettant d'attester de l'existence de poursuites judiciaires à votre rencontre.

**Vous vous engagez à Nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours** après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale Vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

### > Aide au constat

À la suite d'un Accident survenu avec le Véhicule, Nous Vous fournissons, sur simple appel, les informations ou démarches à suivre dans le cadre de l'établissement d'un constat à l'amiable.

Ce service est accessible tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, **sauf dimanches et jours fériés**.

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Selon les cas, Nous Vous orientons vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de Vous répondre. **Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées, de même Vous restez seul responsable de la description des faits que Vous restituez sur le constat.**

Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

### > Assistance psychologique

À la suite d'un Accident, notre service Ecoute et Accueil Psychologique vous permet d'appeler 24h/24 et 365 jours par an, des psychologues cliniciens.

Sans être une psychothérapie, l'entretien mené par des professionnels, qui garderont une écoute neutre et attentive, permettra au Bénéficiaire de se confier et de clarifier la situation à laquelle il est confronté, qu'il s'agisse d'un adulte, ou bien d'un enfant, choqué par un accident de la circulation.

Les psychologues cliniciens interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autorisent en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

En fonction de la situation et de l'attente du bénéficiaire, un rendez-vous pourra être aménagé pour lui permettre de rencontrer, près de chez lui, un psychologue diplômé d'état.

**Les honoraires de ce psychologue sont alors à la charge du Bénéficiaire.**

### > Information pratiques

Sur simple appel téléphonique tous les jours de 8h00 à 19h30, **sauf dimanches et jours fériés**, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements dans les domaines suivants :

- les itinéraires routiers ;
- le calcul du tarif autoroutier de l'itinéraire ;
- les informations météo ;
- le trafic routier ;
- les stations-services ouvertes la nuit.



# Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

## Dispositions Générales

### > Ce que nous excluons

#### Exclusions générales

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme ;
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait ;
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement ;
- à l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur) ;
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide ;
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule ;
- aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Étranger.

Sont également exclus :

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule ;
- les frais de carburant et de péage ;
- les frais de douane ;
- les frais de restauration ;
- les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourraient affecter le (les) Bénéficiaire(s) avant ou pendant son(leur) déplacement ;
- les déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de Domicile du Bénéficiaire à la date de départ.

#### Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les Exclusions Générales, sont exclus :

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents ;

- les Maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état ;
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant ;
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transport/Rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour ;
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences ;
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences ;
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales) ;
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant ;
- les cures thermales et les frais en découlant ;
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile ;
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant ;
- les frais d'optique, à savoir : lunettes (montures et verres), lentilles de contact et produits d'hygiène associés ;
- les vaccins et frais de vaccination ;
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences ;
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences ;
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant ;
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences ;
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant ;
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférant ;
- les recherches et secours de personne, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant ;
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous ;
- les frais d'annulation de voyage ;
- les frais de secours sur piste et hors-piste de ski ;

#### Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules

Les interventions seront effectuées sous réserve des disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement ou de location de véhicule.

Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin ou en accord avec nous, ne donneront pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur autoroutes ou voies assimilées. Dans tous les cas, vous devrez fournir, à titre de justificatif, les originaux des factures.





## Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

En aucun cas, les frais que vous auriez dû ou aviez prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, restauration, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation, coût des pièces détachées, etc.).

Outre les Exclusions Générales, sont exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention ;
- les réparations du Véhicule et les frais y afférant ;
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment) ;
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule, sauf les frais mentionnés au chapitre « Transport du véhicule » ;
- les campagnes de rappel du constructeur ;
- les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure et les immobilisations consécutives à des interventions prévues dans le programme de maintenance du Véhicule et leurs conséquences ;
- les déclenchements intempestifs d'alarme ;
- les chargements du Véhicule et des attelages dès lors qu'ils nécessitent la mise en œuvre de moyens supplémentaires ou spécifiques pour être transportés ;

### > Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous intervenons dans le cadre d'une obligation de moyens. Lorsque nous organisons les Prestations d'assistance en sollicitant des professionnels, nous ne saurions être responsable de leur indisponibilité ou incapacité à fournir le service au moment de la demande, ni de la mauvaise exécution de leur prestation.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles ;
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique ;
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e) ;
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ;
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention) ;

- refus du transporteur de personnes (à savoir les compagnies aériennes) opposé à une personne atteinte de certaines pathologies ou à une femme enceinte.

### > Circonstances exceptionnelles

Les sociétés de transport commercial de personnes peuvent opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, aménagement particulier ou interdiction de transport).

De ce fait, le transport et le cas échéant le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable en cas de rapatriement (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « Transport/Rapatriement ») au regard de la santé du Bénéficiaire et/ou de l'enfant à naître.

### > Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre des prestations d'assistance, Generali Assistance est subrogée dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L121-12 du Code des assurances. Cette subrogation est limitée au montant des frais que Generali Assistance a engagé en exécution des Conditions Générales de la garantie Assistance.

### > Prescription

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise, pour tous litiges survenus entre l'Adhérent, l'Assuré et/ou l'Assureur à la suite notamment d'un sinistre couvert.

#### Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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



## Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

### Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

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

### Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

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

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil), reproduits ci-après :

**Article 2240 du Code civil :** « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription ».

**Article 2241 du Code civil :** « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

**Article 2242 du Code civil :** « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance ».

**Article 2243 du Code civil :** « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée ».

**Article 2244 du Code civil :** « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ».

**Article 2245 du Code civil :** « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

**Article 2246 du Code civil :** « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution ».

### > Fausses déclarations

**Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées Nous demeurent acquises et Nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues article L113-8 du Code des assurances.**

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L113-9 du Code des assurances).

### > Déchéance pour déclaration frauduleuse

**En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous serez déchu(s) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans les présentes Conditions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

### > Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

### > Réclamations - Litiges

En cas de mécontentement dans la gestion de votre sinistre, Vous êtes invité à adresser votre réclamation par écrit ou courriel à l'adresse suivante :

**EUROP ASSISTANCE**  
Service Réclamations Clients  
23, avenue des Fruitières  
CS 20021 - 93212 Saint-Denis Cedex  
[service.qualite@europ-assistance.fr](mailto:service.qualite@europ-assistance.fr)

Une réponse Vous sera fournie dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 2 mois suivant la date d'envoi de la première manifestation écrite de votre mécontentement. Si le délai de traitement doit excéder le délai de dix jours ouvrables, une lettre d'attente Vous sera adressée dans ce délai.

En tout état de cause, Vous pouvez saisir le médiateur par courrier ou courriel à l'adresse indiquée ci-dessous, dans un délai de deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, qu'il y ait été répondu ou non :

**La Médiation de l'Assurance**  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09  
<http://www.mediation-assurance.org/>

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

### > Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'**Autorité de Contrôle Prudentiel - ACPR** - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

### > Protection des données personnelles

EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du Bénéficiaire ayant pour finalités de :



## Convention d'assistance « GENERALI ASSISTANCE »

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance ;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des assurés ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Le Bénéficiaire ainsi que toute autre personne susceptible de rentrer en contact avec Europ Assistance, désigné ci-après « les personnes concernées », sont informés et acceptent que leurs données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance des personnes concernées sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, les personnes concernées sont informées que leurs données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, au souscripteur, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles des personnes concernées sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

Les personnes concernées sont informées et acceptent que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non-membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par une convention de flux transfrontaliers établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants) ;
  - données de localisation ;
  - données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR).
- Les personnes concernées en leur qualité de personne concernée par le traitement, sont informées qu'elles disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Elles disposent en outre d'un droit d'opposition pour motif légitime. Les personnes concernées ont le droit de retirer leur consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, elles disposent d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits des personnes concernées s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr)
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE - À l'attention du Délégué à la protection des données - 23 Avenue des Fruitières - 93212 Saint-Denis Cedex

Enfin, les personnes concernées sont informées qu'elles ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

### > Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Europ Assistance Vous informe, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que si Vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel Vous n'avez pas de relation contractuelle préexistante, Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par internet : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

L'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, n'interdit pas à Europ Assistance de Vous contacter, directement, ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, concernant le contrat d'assurance souscrit.



## La vie du contrat

### Formation - Durée - Résiliation

Le contrat prend effet à la date indiquée aux Dispositions Particulières. Sauf convention contraire, le contrat est conclu pour une durée d'un an. À son expiration, il est automatiquement reconduit d'année en année, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, deux mois au moins avant la date d'échéance annuelle, le cachet de la poste faisant foi (article L113-12).

Résiliation à tout moment : Les contrats à tacite reconduction, souscrits depuis plus d'un an, et vous garantissant en qualité de personne physique agissant hors de vos activités professionnelles, peuvent être résiliés à tout moment. La résiliation doit être notifiée par votre futur assureur muni d'un mandat de votre part. (article L113-15-2)

### > Comment résilier le contrat ?

Conformément à l'article L113-14 du Code des assurances, Vous\* pouvez résilier le contrat :

- par lettre y compris recommandée, ou tout autre support durable ;
- par déclaration faite contre récépissé, à notre siège ou chez notre représentant désigné aux Dispositions Particulières ;
- par acte extrajudiciaire ;
- si le contrat a été conclu par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.
- si vous êtes couvert en qualité de personne physique agissant en dehors de ses activités professionnelles, par voie électronique, en utilisant la fonctionnalité mise à votre disposition sur notre site internet ou votre espace client.

La résiliation par courrier électronique ou par envoi recommandé électronique, doit être envoyée à l'adresse e-mail du représentant de la Compagnie mentionnée aux Dispositions Particulières.

Nous\* pouvons résilier par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

Les circonstances	Les délais de préavis
<b>Résiliation par l'un d'entre nous</b>	
À l'échéance anniversaire du contrat (article L113-12).	Deux mois.
En cas de cession du véhicule assuré (article L121-11).	La résiliation prend effet 10 jours après notification à l'autre partie.
<b>Résiliation par vous</b>	
En cas de diminution du risque si nous* ne réduisons pas la prime (article L113-4).	Voir le chapitre « Vos déclarations ».
En cas de résiliation par nous* d'un autre de vos contrats après sinistre* (article R113-10).	Dans le mois suivant la notification de résiliation du contrat sinistré. La résiliation prend effet un mois après l'envoi de votre résiliation.
En cas de modification du tarif d'assurance appliqué à votre contrat, entraînant une majoration de cotisation.	Voir le chapitre « La cotisation ».
À la suite d'un sinistre garanti, votre véhicule est déclaré techniquement ou économiquement irréparable et que vous n'acceptez pas notre proposition d'indemnisation et de nous céder le véhicule.	Vous devez nous fournir un justificatif de destruction du véhicule, de sa réparation ou de souscription d'un contrat auprès d'un nouvel assureur, à la date de la destruction, de la réparation ou à la date d'effet de votre nouveau contrat.
Si vous refusez notre proposition de modification du contrat	Voir le chapitre « Modifications du contrat »
<b>Résiliation par nous*</b>	
Non-paiement de votre cotisation (article L113-3).	Voir le chapitre « La cotisation ».
Aggravation de risque (article L113-4).	Voir le chapitre « Vos déclarations ».
Omission ou déclaration inexacte sans mauvaise foi de votre part, à la souscription ou en cours de contrat (article L113-9).	10 jours après l'envoi de notre lettre recommandée.
Le contrat peut être résilié, après sinistre, par l'assureur, avant sa date d'expiration normale, si le sinistre a été causé par un conducteur en état d'imprégnation alcoolique ou sous l'emprise de stupéfiants ou si le sinistre a été causé par infraction au code de la route entraînant une décision judiciaire ou administrative de suspension du permis de conduire d'au moins un mois, ou une décision d'annulation de ce permis. Le souscripteur peut alors résilier, dans le délai d'un mois à compter de la notification de cette résiliation, les autres contrats souscrits par lui auprès de l'assureur. En cas de résiliation à l'échéance ou de dénonciation de la tacite reconduction par l'assureur, le délai de préavis est fixé, pour l'assureur, à deux mois. (article A211-1-2)	À effet de la date mentionnée dans notre courrier.



Les circonstances	Les délais de préavis
<b>Autres cas</b>	
En cas de décès de l'assuré*, l'assurance continue de plein droit au profit de l'héritier. Le contrat peut être résilié par vous ou par nous* (article L121-10).	<b>Résiliation par nous</b> : dans les 3 mois à compter de la demande de l'héritier de transférer l'assurance à son nom. <b>Résiliation par l'héritier</b> : à tout moment avant la reconduction du contrat.
En cas de perte totale* du véhicule assuré, résultant d'un événement non garanti (article L121-9).	Le contrat est résilié de plein droit et nous* vous restituerons la part de prime relative à la période postérieure à la résiliation.
En cas de cession du véhicule assuré (article L121-11).	Le contrat non remis en vigueur et non résilié par l'un d'entre nous est résilié de plein droit à l'expiration d'un délai de six mois à compter de la cession du véhicule assuré.
En cas de retrait total d'agrément d'un assureur (article L326-12).	Les garanties accordées par celui-ci cessent de plein droit 40 jours après la publication de la décision de retrait.
En cas de réquisition du véhicule assuré (article L160-6).	Les dispositions législatives en vigueur s'appliquent.

### > Résiliation du contrat - Restitution des documents d'assurance

**En cas de vente de votre véhicule ainsi que dans tous les cas où votre contrat peut être résilié de plein droit ou est résilié à l'initiative de l'un d'entre nous, il vous appartient de nous\* remettre sans délai et au plus tard lors de l'information sur la cession ou de la prise d'effet de la résiliation, le certificat d'assurance qui vous a été délivré ainsi que la carte verte.**

### > Perte totale\* du véhicule assuré par suite d'un événement garanti

En cas de résiliation suite à perte totale du véhicule assuré intervenant pendant une période d'assurance et résultant d'un événement garanti :

- la fraction de cotisation correspondant à la garantie mise en jeu nous reste acquise ;
- la fraction de cotisation correspondant aux autres garanties pour la période postérieure vous est ristournée.

### > Changement de propriété du véhicule assuré

**Outre les possibilités de résiliation prévues à l'article Quand et comment résilier le contrat ci-dessus :**

#### 1. Décès

En cas de décès de l'assuré\*, l'assurance est transférée de plein droit à l'héritier du véhicule, à charge pour ce dernier d'exécuter toutes les obligations dont l'assuré\* était tenu en vertu du présent contrat et notamment nous\* fournir les modifications aux déclarations que vous aviez faites. S'il y a plusieurs héritiers, ils sont tenus solidairement au paiement des primes.

#### 2. Cession du véhicule

En cas de cession du véhicule, le contrat est suspendu de plein droit à partir du lendemain, à zéro heure, du jour de la cession et peut être résilié par vous ou par nous\* par lettre recommandée moyennant un préavis de 10 jours. À défaut de remise en vigueur ou de résiliation dans les 6 mois de l'aliénation, le contrat est résilié de plein droit.

### > Cas particulier : vol\* du véhicule assuré

En cas de vol\* de votre véhicule, la garantie Responsabilité Civile cessera de produire ses effets à l'expiration d'un délai de 30 jours à compter du jour de votre déclaration de vol\* aux autorités de police ou au jour du transfert de la garantie sur un véhicule de remplacement.

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

## Vos déclarations

Le contrat est établi d'après les déclarations que vous avez faites lors de la souscription et la cotisation en tient compte.

Ces déclarations sont importantes pour l'élaboration et l'évolution du contrat et vous devez nous\* avoir fourni des réponses exactes aux questions posées.

Les déclarations tant à la Souscription qu'en cours de contrat, sont faites par le souscripteur pour son compte et celui des conducteurs déclarés auxquels elles sont opposables.

### > Que devez-vous nous\* déclarer ?

#### À la souscription

Vous devez avoir répondu exactement à l'ensemble de nos questions et demandes de renseignements (figurant sur les documents de souscription).

Vos déclarations sont reproduites dans les Dispositions Particulières du contrat.

#### En cours de contrat

Vous devez nous\* déclarer par écrit tout événement modifiant les déclarations faites lors de la Souscription et qui aurait pour effet de les rendre inexactes ou caduques et notamment toute modification des conducteurs déclarés, de la détention du certificat exigé par la réglementation en vigueur, de la désignation du véhicule assuré, qu'il soit ou non désigné aux Dispositions Particulières.

Ces événements doivent nous\* être signalés par lettre recommandée dans les 15 jours de la date à laquelle vous en avez connaissance.

L'inobservation de ce délai, si elle nous\* cause un préjudice, entraîne la perte de tout droit aux garanties liées à la modification.

En cas de réticence ou fausse déclaration intentionnelle modifiant notre appréciation du risque assuré, le contrat est nul et la prime payée nous\* demeure acquise à titre de pénalité. En cas d'omission ou déclaration inexacte non intentionnelle, constatée avant sinistre\*, nous\* pourrions résilier le contrat avec un préavis de 10 jours en vous restituant le prorata de prime ou augmenter la prime à due proportion. Si cette omission ou fausse déclaration non intentionnelle est constatée après un sinistre\*, l'indemnité sera réduite à proportion de la part de prime payée rapportée à ce qu'elle aurait dû être si nous\* avions eu connaissance exacte de la situation de l'Assuré\*.

Qu'advient-il si la modification constitue :

- une aggravation de risques, nous\* pouvons :
  - soit résilier le contrat dix jours après sa notification, avec remboursement de la cotisation afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru,
  - soit vous proposer un nouveau montant de cotisation. Dans ce cas, si dans le délai de 30 jours à compter de notre proposition, vous n'y donnez pas suite ou la refusez expressément, nous\* pourrions résilier le contrat ;
- une diminution de risque : nous\* diminuerons la cotisation en conséquence ; à défaut, vous pouvez résilier le contrat moyennant préavis de 30 jours, et nous\* vous rembourserons la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru (article L113-4).

### > Quelles formalités respecter lors de vos déclarations en cours de contrat ?

Dans tous les cas, la déclaration doit être faite soit par lettre recommandée, soit verbalement contre récépissé au Siège ou chez l'intermédiaire dont l'adresse figure aux Dispositions Particulières.

### > Garantie d'un véhicule de prêt

Lorsqu'elles sont souscrites, les garanties :

- dommages subis par le véhicule, **excepté les pannes mécaniques** ;
- dommages subis par autrui ;
- recours amiable ou judiciaire ;
- préjudice Corporel du conducteur ;

s'appliquent également dans les conditions prévues par votre contrat, au véhicule de remplacement qui vous est confié suite à un sinistre\* dans le cadre des Prestations d'Assistance.

De plus, les garanties précitées s'appliquent au véhicule de prêt qui vous est confié par un professionnel de la réparation automobile, pendant l'immobilisation dans son atelier du véhicule 4 roues assuré\*.

Concernant la garantie assistance, il convient de vous reporter :

- au contrat du loueur, en cas de véhicule de remplacement,
- à celui du garagiste, en cas de prêt d'un véhicule de courtoisie.

En cas de sinistre\* survenant avec le véhicule de prêt, vous devez nous\* transmettre le document contractuel justifiant de l'immobilisation du véhicule assuré, et du prêt du véhicule sinistré.

### > Cession du véhicule assuré

Si vous cédez le véhicule assuré, vous devez nous\* en informer par lettre recommandée. Les garanties sont suspendues le lendemain midi de la cession. Si le contrat n'est pas remis en vigueur pour un autre véhicule ni résilié par l'un d'entre nous en respectant un préavis de dix jours, il sera résilié de plein droit six mois après la cession.

### > Acquisition d'un nouveau véhicule auprès de notre Compagnie

Pour que votre nouveau véhicule puisse être garanti, il vous appartient de nous\* en déclarer les caractéristiques. Le nouveau véhicule ne sera garanti que si un avenant ou un nouveau contrat est valablement conclu. Les nouvelles garanties seront applicables à partir de la date d'effet mentionnée sur cet avenant ou ce nouveau contrat.

Si l'ancien véhicule assuré auprès de notre Compagnie est conservé le temps de sa vente, ses garanties sont maintenues dans les mêmes conditions pendant 30 jours à partir de la prise d'effet des garanties du nouveau véhicule.

**Cette extension de garantie ne bénéficie pas à un garagiste ou à un professionnel de l'automobile chargé de la vente dudit véhicule.**

## Modifications du contrat

### > Par suite de modification du risque

Les modifications du contrat résultant de vos déclarations sont régies par l'article « Vos déclarations ».

Il peut s'agir d'une aggravation ou d'une diminution du risque ou d'un nouveau risque (nouveau véhicule ou adjonction d'une remorque ou d'une caravane).

Ces modifications donnent lieu à l'établissement d'un avenant précisant leur date d'effet ainsi que les nouvelles conditions contractuelles.

Cet avenant précisera également si la cotisation est modifiée et quel en est alors le nouveau montant.

L'émission d'un avenant entraîne la perception de frais fixes dans les conditions mentionnées à l'article « La Cotisation ».

### > Modification à notre initiative

À chaque échéance anniversaire du contrat, nous\* pourrions vous\* proposer de le modifier, la modification consistant notamment en une majoration des cotisations (cf article La cotisation), une révision des franchises\* ou la modification des garanties.

Dans ce cas, vous\* serez informé par écrit des modifications apportées ou susceptibles d'être apportées à vos droits et obligations, avant la date prévue de leur prise d'effet.

Les modifications s'appliqueront lors du renouvellement du contrat sous réserve de votre consentement.

Votre consentement peut être prouvé par tout moyen de droit.

De convention expresse, ce consentement est réputé acquis par le paiement sans réserve de la cotisation faisant suite à ces modifications, de même qu'en cas de prélèvement bancaire n'ayant soulevé ni réserve ni opposition de votre part auprès de Nous\* dans les trente jours suivant son exécution.

En cas de refus d'une modification, vous pourrez demander la résiliation du contrat dans les 30 jours de l'envoi de notre proposition, la résiliation prenant effet à la date d'échéance anniversaire du contrat.

## La cotisation

La cotisation globale est fixée aux Dispositions Particulières. Elle est exprimée en euros, et comprend la cotisation nette (afférente au risque) hors taxe, les frais accessoires, les taxes et les charges parafiscales.

Elle tient compte du lieu de garage habituel du véhicule, de la formule et des options choisies, de la date d'obtention du permis de conduire du conducteur principal\* et du co-conducteur\* ainsi que de leurs antécédents.

La cotisation totale est due par le souscripteur.

Tout avenant entraîne la perception de frais fixes d'un montant maximum de 15 euros hors taxes en notre faveur.

Si cet avenant entraîne la perception d'une cotisation nette supplémentaire, ces frais seront perçus en sus de celle-ci.

Si cet avenant entraîne l'émission d'une ristourne en votre faveur, ces frais seront déduits de la cotisation ristournée.

Seule la part de cotisation nette et les taxes correspondantes ainsi que les charges parafiscales récupérables auprès des administrations concernées peuvent faire l'objet d'un remboursement en cas d'avenant, notamment en cas de résiliation autre que pour non paiement, entraînant une ristourne.

### > Variation de la cotisation

En cours de période d'assurance, la cotisation peut varier en cas de modifications du contrat, notamment en cas de changement de garanties, ajout de conducteur, changement de lieu de garage entraînant un changement de zone tarifaire ou en cas d'aggravation ou de diminution du risque. L'avenant de modification précise alors le montant de la cotisation supplémentaire ou de la ristourne.

Par ailleurs, en cas de modification du taux de taxe sur les conventions d'assurance ou d'une charge parafiscale, celle-ci sera appliquée conformément aux dispositions réglementaires.

### > Révision de la cotisation

Nous\* ne pouvons modifier la cotisation en cours de contrat (sauf par suite d'une modification du contrat à votre initiative entraînant une modification de la cotisation comme prévu à l'article « Modifications du contrat »).

Indépendamment des dispositions de la clause de Réduction-Majoration, le niveau tarifaire qui vous est appliqué est directement fonction de vos sinistres\* et pourra évoluer notamment si vous avez déclaré de nouveaux sinistres pendant la période précédente.

Dans ce cas, la cotisation sera revue à l'échéance anniversaire du contrat et son nouveau montant sera porté à votre connaissance dans l'avis d'échéance. Vous pourrez refuser cette modification suivant les modalités indiquées au paragraphe « Qu'advient-il si nous\* modifions le tarif et les franchises\* applicables à ce contrat ? ».

### > Qu'advient-il si nous\* modifions le tarif et les franchises\* applicables à ce contrat ?

Si pour des raisons techniques, nous\* modifions les conditions de tarif applicables au présent contrat, la cotisation de votre contrat et les franchises seront modifiées dès la première échéance annuelle suivant cette modification. Vous en serez informé par une mention sur votre avis d'échéance.

Vous disposez alors d'un délai d'un mois pour résilier le contrat, la résiliation prenant effet un mois après l'envoi de votre demande.

Nous\* aurons droit dans ce cas à la portion de cotisation, calculée sur les bases de l'ancien tarif, au prorata du temps écoulé entre la date de la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

De convention expresse, le paiement de la cotisation majorée vaut acceptation irrévocable de la majoration proposée.

La possibilité de résiliation ci-dessus ne s'applique pas en cas d'application de la clause Réduction-Majoration ni l'augmentation des taxes et charges parafiscales ou tout autre élément de la cotisation qui serait ajouté en application de dispositions légales.

### > Quand et où devez-vous payer la cotisation ?

La cotisation et ses accessoires, ainsi que les taxes et charges parafiscales y afférents, sont à payer au plus tard dix jours après la date d'échéance indiquée aux Dispositions Particulières.

Le paiement de la cotisation est effectué d'avance au Siège ou auprès de l'intermédiaire mentionné sur l'avis d'échéance ou de tout organisme auquel nous\* aurions délégué l'encaissement. Il peut être fractionné selon votre choix : périodicité annuelle, semestrielle, trimestrielle ou mensuelle. Le paiement et l'encaissement de cotisations inexactes ou partielles ne sauraient valoir délivrance ou maintien des garanties.

### > Que se passe-t-il si vous ne réglez pas dans ce délai ?

À défaut du paiement de votre cotisation dans ce délai, nous\* adresserons à votre dernier domicile connu, une lettre recommandée de mise en demeure qui entraînera :

- la suspension des garanties de votre contrat si vous ne payez pas l'intégralité de la cotisation totale restant due à l'expiration d'un délai de 30 jours ;
- la résiliation du contrat si le paiement de l'intégralité de la cotisation totale restant due n'est toujours pas intervenu dans les dix jours suivants.

Dans ce cas, la portion de cotisation relative à la période postérieure à la date d'effet de la résiliation nous\* sera acquise à titre de dommages et intérêts et nous\* pourrions en poursuivre le recouvrement. S'y ajouteront les frais de recouvrement et les intérêts de retard qui seront à votre charge.

Le paiement s'effectue au Siège ou auprès de tout mandataire que nous\* aurions chargé du recouvrement.

L'encaissement de la prime postérieurement à la résiliation ne vaut pas renonciation à se prévaloir de la résiliation déjà acquise.

Toute renonciation à une résiliation (acquise ou non) et toute remise en vigueur éventuelle du contrat restent soumis à notre accord exprès, matérialisé par un avenant de remise en vigueur.

### > Paiement fractionné de la cotisation

Si vous avez souhaité régler votre cotisation annuelle de manière fractionnée (mensuelle, trimestrielle, semestrielle), le fractionnement cessera dès qu'une fraction de prime sera impayée dans le délai prévu au paragraphe « Quand et où devez-vous payer la cotisation ? » (ou, en cas de prélèvement, qu'un prélèvement sera refusé par votre établissement bancaire).

L'intégralité de la cotisation annuelle, déduction faite des fractions de cotisation déjà réglées, sera alors immédiatement exigible.

Le mode de paiement annuel sera alors prévu pour les cotisations ultérieures.

En cas de non-paiement du solde de la cotisation, nous\* pourrions en poursuivre le recouvrement comme indiqué ci-avant.

## > Qu'advient-il en cas de résiliation du contrat en cours de période d'assurance ?

En cas de résiliation du contrat en cours de période d'assurance pour un motif autre que non paiement, la réalisation du risque, ou en cas d'annulation du contrat pour fausse déclaration, la part de cotisation correspondant à la période non courue vous sera restituée ainsi que les taxes y afférentes.

En revanche, les charges parafiscales non remboursables ainsi que les frais accessoires fixes seront conservés.

La ristourne sera calculée en tenant compte de l'ensemble des primes émises au titre du contrat, que celles-ci aient été encaissées ou non. Si des primes demeurent impayées, la ristourne sera prioritairement réglée par compensation avec ces primes et nous\* pourrons poursuivre le recouvrement d'un éventuel solde après compensation.

## Clause de réduction-majoration

Les dispositions qui suivent répondent aux dispositions de l'article A121-1 du Code des assurances. Elles s'appliquent à votre contrat si mention en est faite aux Dispositions Particulières.

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

2. La cotisation de référence est la cotisation établie par l'Assureur pour le risque présentant les mêmes caractéristiques techniques que celles présentées par l'Assuré\* et figurant au tarif déposé par l'Assureur auprès du Ministre de l'Économie, des Finances et du Budget, par application de l'article R310-6 du Code des assurances.

Les caractéristiques techniques concernent le véhicule, la zone géographique de circulation ou de garage, l'usage socio-professionnel ou le kilométrage parcouru, éventuellement la conduite exclusive du véhicule, ainsi que les réductions éventuelles figurant au tarif des Entreprises d'assurance.

Cette cotisation de référence ne comprend pas les majorations éventuellement prévues pour les circonstances aggravantes énumérées à l'article A335-9-2 du Code des assurances.

En revanche, pour l'application des dispositions de la clause, cette cotisation de référence comprend la surcotisation éventuellement prévue pour les conducteurs novices à l'article A335-9-1 du Code des assurances.

3. La cotisation sur laquelle s'applique le coefficient de réduction-majoration est la cotisation de référence définie à l'article précédent, pour la garantie des risques de Responsabilité Civile, de dommages au véhicule, de Vol, d'Incendie, de Bris de Glaces et de Catastrophes Naturelles.

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.

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.

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.

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\*.

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 le sinistre\* mettant en jeu uniquement l'une des garanties suivantes : Vol, Incendie, Bris des Glaces, n'entraîne pas l'application de la majoration prévue à l'article 5 et ne fait pas obstacle à la réduction visée à l'article 4.

8. Lorsqu'il est constaté qu'un sinistre\* ne correspond pas à la qualification qui lui avait été donnée initialement, la rectification de la cotisation peut être opérée soit par le moyen d'une quittance complémentaire, soit à l'occasion de l'échéance annuelle suivant cette constatation.

Aucune rectification de cotisation ne sera, toutefois, effectuée si la constatation est faite au-delà d'un délai de deux ans suivant l'échéance annuelle postérieure à ce sinistre\*.

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.

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



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

12. L'assureur délivre au Preneur d'assurance\* un relevé d'informations lors de la résiliation du contrat par l'une des parties ou dans les 15 jours à la demande expresse du Preneur d'assurance\*.

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 Preneur d'assurance\* et de chacun des conducteurs désignés au contrat, nombre, nature, date de survenance et conducteur responsable des sinistres\* survenus

au cours des 5 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.

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.

14. L'assureur doit indiquer sur l'avis d'échéance ou la quittance de cotisation remis au Preneur d'assurance\* : le montant de la cotisation de référence, le coefficient de réduction-majoration prévu à l'article A121-1 du Code des assurances, la cotisation nette après application de ce coefficient, la ou les majorations éventuellement appliquées conformément à l'article A335-9-2.



## Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « Responsabilité Civile » dans le temps

Conformément à l'article L112-2 et à l'annexe à l'article A112 du Code des assurances.

### Avertissement

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L112-2 du Code des assurances.

Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de responsabilité civile dans le temps.

Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi N° 2003-706.

Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

### > Comprendre les termes

#### Fait dommageable

Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

#### Réclamation

Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre adressée à l'assuré\* ou à l'assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif.

Un même sinistre\* peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

#### Période de validité de la garantie

Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

#### Période subséquente

Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans.

Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I. Sinon, reportez-vous au I et au II.

### > I - Le contrat garantit votre Responsabilité Civile Privée

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre\* doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

### > II - Le contrat garantit la Responsabilité Civile du fait d'une activité professionnelle

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ».

Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I). Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

#### 1. Comment fonctionne le mode de déclenchement par « le fait dommageable » ?

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre\* doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

#### 2. Comment fonctionne le mode de déclenchement « par la réclamation » ?

Quel que soit le cas, la garantie de l'assureur n'est pas due si l'assuré\* avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci.

**2.1. Premier cas :** la réclamation du tiers\* est adressée à l'assuré\* ou à l'assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite. L'assureur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre\* s'est produit avant la souscription de la garantie.

**2.2. Second cas :** la réclamation est adressée à l'assuré\* ou à l'assureur pendant la période subséquente.

**Cas 2.2.1 :** l'assuré\* n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque. L'assureur apporte sa garantie.

**Cas 2.2.2 :** l'assuré\* a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel assureur couvrant le même risque. C'est la nouvelle garantie qui est mise en œuvre, sauf si l'assuré\* avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'assuré\* ou à son assureur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation.

Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

### 3. En cas de changement d'assureur

Si vous avez changé d'assureur et si un sinistre\*, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'assureur qui vous indemniserait. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel assureur pourra être valablement saisi. Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

**3.1.** L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par le fait dommageable. La garantie qui est activée par la réclamation est celle qui est ou était en cours de validité à la date de survenance du fait dommageable.

**3.2.** L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par la réclamation.

- Votre ancien assureur devra traiter la réclamation si vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation vous est adressée ou l'est à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.
- Si vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie, c'est votre nouvel assureur qui accueillera votre réclamation.

**3.3.** L'ancienne garantie est déclenchée par le fait dommageable et la nouvelle garantie est déclenchée par la réclamation.

- Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de l'ancienne garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que vous n'ayez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie.

- Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'assuré\* à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

**3.4.** L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable.

- Si le fait dommageable s'est produit avant la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations.

Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation est adressée à l'assuré\* ou à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

- Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de la nouvelle garantie, c'est bien entendu l'assureur de cette dernière qui doit traiter la réclamation.

### 4. En cas de réclamations multiples relatives au même fait dommageable

Un même fait dommageable peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents.

Plusieurs réclamations ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers\* concernés. Dans ce cas, le sinistre\* est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même assureur qui prend en charge l'ensemble des réclamations.

- Si le fait dommageable s'est produit alors que votre contrat était déclenché sur la base du fait dommageable, c'est donc votre assureur à la date où le fait dommageable s'est produit qui doit traiter les réclamations.
- Si vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation. Dès lors que cet assureur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même assureur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.



## Dispositions diverses

### > Loi applicable - Tribunaux compétents

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la Loi Française.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des Tribunaux Français.

### > Langue utilisée

La langue utilisée dans le cadre des relations contractuelles et précontractuelles est la langue Française.

### > Sanctions Internationales

**L'assureur ne sera tenu à aucune garantie, ne fournira aucune prestation et ne sera obligé de payer aucune somme au titre du présent contrat dès lors que la mise en œuvre d'une telle garantie, la fourniture d'une telle prestation ou un tel paiement l'exposerait à une sanction, prohibition ou restriction résultant d'une résolution de l'organisation des nations unies, et/ou aux sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois et/ou règlements édictés par l'union européenne, la France, le Royaume-Uni, les États-Unis d'Amérique ou par tout autre droit national applicable au présent contrat prévoyant de telles mesures.**

**Le présent contrat ne couvre pas, et ne saurait imposer à l'assureur de fournir une garantie, payer un sinistre, ou accorder quelque couverture ou prestation, relativement à des risques situés en Crimée, République populaire démocratique de Corée (Corée du nord), en Biélorussie, au Venezuela, à Cuba, en Iran et/ou en Syrie.**

## Prescription

Conformément aux dispositions des articles L114-1, L114-2 et L114-3 du Code des assurances :

### « Article L114-1 :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

### Article L114-2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre\*.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception 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.

### Article L114-3

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. »

Conformément au Code civil :

« Section 3 : Des causes d'interruption de la prescription.

### Article 2240

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

### Article 2241

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

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

### Article 2242

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

### Article 2243

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

### Article 2244

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

### Article 2245

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

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

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

### Article 2246

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

## Assurances cumulatives

Lorsque plusieurs assurances pour un même intérêt, contre un même risque, sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat quelle que soit la date à laquelle elle a été souscrite, sans que l'indemnité ainsi due ne puisse excéder la valeur de la chose assurée au moment du sinistre\* ou le préjudice subi en ce qui concerne la garantie « Préjudice corporel du conducteur ». Dans ces limites, vous pouvez vous adresser à l'Assureur de votre choix. Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues à l'article L121-3 du Code des assurances (nullité du contrat et dommages - intérêts) sont applicables.

## Information de l'assuré\*

### > Fichier professionnel des résiliations

En cas de résiliation de votre contrat, les informations contenues dans le relevé d'informations seront inscrites au fichier central des assureurs, géré par l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance (AGIRA), 1 rue Jules Lefebvre - 75009 Paris.

### > Examen des réclamations

**Pour toute réclamation relative à la gestion de votre contrat**, vos cotisations ou encore vos sinistres, **adressez-vous prioritairement à votre interlocuteur habituel** qui est en mesure de vous fournir toutes informations et explications.

Si vous ne recevez pas une réponse satisfaisante, vous pouvez adresser votre **réclamation écrite** (mentionnant les références du dossier concerné et accompagnée d'une copie des éventuelles pièces justificatives) à :

**Generali - Réclamations**  
TSA 70100  
75309 Paris Cedex 09  
[servicereclamations@generali.fr](mailto:servicereclamations@generali.fr)

Nous accusons réception de votre demande sous 10 jours et y répondons dans les meilleurs délais et au maximum dans les 2 mois à compter de votre envoi.

**Si vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire** et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à cet intermédiaire.

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par vous ou par nous.

### > Procédure de médiation

En qualité de membre de France Assureurs, Generali applique la Charte du Médiateur de l'Assurance.

Si un litige persiste entre nous après examen de votre demande par notre service réclamations ou en l'absence de réponse, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance :

- Soit en écrivant à : Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- Soit en déposant une demande en ligne à l'adresse : <http://www.mediation-assurance.org>

Nous vous précisons cependant que le Médiateur ne peut être saisi qu'à l'issue d'un délai de deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite.

La saisine du médiateur n'est possible que dans la mesure où votre demande n'a pas été soumise à une juridiction.

## Information sur le traitement de vos données à caractère personnel

Vous trouverez ci-dessous les informations sur les traitements des données personnelles que Generali Iard peut effectuer dans le cadre de la souscription et de la gestion d'un contrat.

Notre politique de traitement des données personnelles est régulièrement mise à jour, notamment pour tenir compte des évolutions réglementaires en matière de protection des données à caractère personnel. Ces mises à jour sont accessibles à l'adresse internet <https://www.generali.fr/donnees-personnelles/> ou peuvent vous être adressées sur simple demande.

### > Identification du responsable de traitement des données à caractère personnel

Generali Iard est responsable de traitement pour

- les garanties d'assurance et de protection juridique,
- pour les garanties d'assistance, pour les finalités autres que celles prévues à l'article « Protection des données personnelles » de la convention d'assistance.

### > Finalités du traitement des données à caractère personnel

Les données traitées ont pour finalité de satisfaire à votre demande et de permettre la réalisation de mesures précontractuelles, d'actes de souscription, de gestion et d'exécution ultérieure du contrat, y compris des mesures de prévention en lien avec ce contrat.

À ce titre, elles pourront être utilisées à des fins de recouvrement, d'études statistiques et actuarielles, d'exercice de recours, de gestion des réclamations et contentieux, d'examen, d'appréciation, de contrôle et de surveillance du risque, et de respect des obligations légales, réglementaires et administratives. Ces informations pourront également être utilisées comme explicité ci-dessous pour des besoins de prospection commerciale sous réserve de votre consentement ou de votre droit d'opposition, ainsi que pour permettre la lutte contre la fraude à l'assurance.

Les bases juridiques des traitements correspondant à ces finalités sont les suivantes :

Les bases juridiques	Finalités de traitement
Exécution du contrat ou de mesures précontractuelles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réalisation de mesures précontractuelles telles que l'obligation d'information, délivrance de conseil, devis ou simulation d'assurance...</li><li>• Réalisation d'actes de souscription, de gestion et d'exécution du contrat</li><li>• Recouvrement</li><li>• Exercice des recours</li><li>• Gestion des sinistres, réclamations et contentieux</li><li>• Prise de décision automatisée y compris le profilage lié à la souscription ou l'exécution du contrat. Certaines données peuvent entraîner des décisions sur la souscription et l'exécution du contrat, notamment la tarification, l'ajustement des garanties</li><li>• Examen, appréciation, contrôle et surveillance du risque</li></ul>
Consentement pour les données de santé collectées dans le cadre de la souscription de garanties spécifiques	
Obligations légales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme</li><li>• Respect de toute obligation légale, réglementaire et/ou administrative</li></ul>



Les bases juridiques	Finalités de traitement
Intérêt légitime	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lutte contre la fraude, si besoin au moyen de techniques de ciblage et de profilage, afin de protéger les intérêts de l'ensemble des parties non-fraudeuses au contrat.</li> <li>Etudes statistiques et actuarielles.</li> <li>Prospection commerciale et profilage lié à la prospection commerciale, y compris, si votre intermédiaire est un agent général Generali, afin de vous permettre de bénéficier d'une couverture d'assurance aussi complète que possible et de bénéficier de produits ou services contribuant à vos besoins de protection.</li> <li>Amélioration continue des offres,</li> <li>Amélioration continue des process, notamment la recherche des assurés et des bénéficiaires au moyen de confrontation de données en vue de fiabiliser nos bases de données à caractère personnel, et le renforcement de la connaissance des clients à risques au niveau du Groupe Generali.</li> </ul>

### > Informations complémentaires dans le cadre du traitement des données à caractère personnel vous concernant et non collectées auprès de vous :

- Catégorie de données susceptibles de nous être transmises :**
  - État civil, identité, données d'identification
  - Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)
  - Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)
  - Numéro d'identification national unique
- Source d'où proviennent les données à caractère personnel :**

Ces données peuvent émaner d'organismes professionnels contribuant à la gestion des contrats d'assurance, d'autres organismes d'assurance et de toute autorité administrative.

Les données utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent également être obtenues dans le cadre d'opérations de parrainage ou de la part d'organismes autorisés.

### > Destinataires ou catégories de destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel vous concernant pourront être communiquées en tant que de besoin et au regard des finalités mentionnées ci-dessus, aux entités du Groupe Generali ainsi qu'aux partenaires, intermédiaires, réassureurs et assureurs concernés, organismes professionnels, organismes sociaux des personnes concernées, aux sous-traitants et prestataires, dans la limite nécessaire à la réalisation des tâches leur incombant ou qui leur sont confiées. Par ailleurs, en vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, Generali lard pourra communiquer des données à caractère personnel à des autorités administratives et judiciaires légalement habilitées.

Au titre de la prévention de la lutte anti-blanchiment et du financement du terrorisme, ces données pourront également être partagées entre les entités juridiques du Groupe Generali pouvant se situer au sein et hors de l'Union Européenne, aux fins d'enrichir leurs processus de filtrage locaux et de mettre en œuvre une approche commune sur la classification des risques clients dans l'ensemble du Groupe Generali.

### > Localisation des traitements de vos données personnelles

Le Groupe Generali France a adopté des normes internes en matière de protection des données et de sécurité informatique afin de garantir la protection et la sécurité de vos données.

Aujourd'hui, les data centers du Groupe Generali sur lesquels sont hébergées vos données sont localisés en France, en Italie et en Allemagne.

S'agissant des traitements réalisés hors du Groupe Generali France par des partenaires externes, une vigilance toute particulière est apportée quant à la localisation des traitements, leur niveau de sécurisation (opérationnel et technique) et le niveau de protection des données personnelles du pays destinataire, afin de garantir un niveau de protection optimal.

Les traitements réalisés aujourd'hui hors de l'Espace Economique Européen concernent des traitements liés à certains types d'actes de gestion, l'envoi ponctuel d'e-mails ou de SMS, la supervision d'infrastructures ou la maintenance de certaines applications. Ces traitements opérés depuis des pays tiers font l'objet d'un encadrement juridique conforme à la réglementation (Clauses Contractuelles Types, Règles d'entreprise contraignantes).

Ces documents sont disponibles sur demande écrite auprès du Délégué à la Protection des Données du Groupe Generali France, à l'adresse suivante : [droitdaces@generalifrance.fr](mailto:droitdaces@generalifrance.fr)

### > Durée de conservation

Vos données à caractère personnel sont conservées par Generali lard selon les durées fixées par les législations, les réglementations applicables et les autorités administratives ainsi que ses contraintes opérationnelles, dont notamment la satisfaction de ses obligations comptables, la gestion pertinente de la relation client, l'instruction d'actions en justice ou de demandes émanant d'organismes publics.

### > Exercice des droits

Dans le cadre du traitement que nous effectuons, vous disposez dans les conditions prévues par la réglementation :

- D'un droit d'accès :** droit de prendre connaissance des données personnelles vous concernant dont nous disposons et demander que nous vous en communiquions l'intégralité.
- D'un droit de rectification :** droit de demander à corriger vos données personnelles notamment en cas de changement de situation.
- D'un droit de suppression :** droit de nous demander la suppression de vos données personnelles notamment lorsque ces dernières ne sont plus nécessaires ou lorsque vous retirez votre consentement au traitement de certaines données sauf s'il existe un autre fondement juridique à ce traitement.
- Du droit de définir des directives** relatives au sort de vos données personnelles en cas de décès.
- D'un droit à la limitation du traitement :** droit de nous demander de limiter le traitement de vos données personnelles.
- D'un droit à la portabilité des données :** droit de récupérer dans un format structuré les données que vous nous avez fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsque vous avez consenti à l'utilisation de ces données. Ces données peuvent être transmises directement au responsable de traitement de votre choix lorsque cela est techniquement possible.
- D'un droit de retrait :** droit de retirer le consentement donné pour un traitement fondé sur cette base. Ce retrait vaut pour l'avenir et ne remet pas en cause la licéité des traitements déjà effectués. Il est susceptible de rendre l'exécution du contrat impossible sans être pour autant une cause de résiliation reconnue par le droit des assurances.

- **D'un droit d'opposition** : droit de s'opposer au traitement de vos données personnelles, notamment concernant la prospection commerciale et plus généralement les finalités de traitement ayant pour base légale l'intérêt légitime.

Vous pouvez exercer vos droits sur simple demande à l'adresse suivante :

**Generali**  
Conformité  
Délégué à la protection des données personnelles  
TSA 70100  
75309 Paris Cedex 09

Ou à l'adresse électronique : [droitdacc@generali.fr](mailto:droitdacc@generali.fr)

Il pourra vous être demandé de justifier de votre identité si nous ne parvenons pas à vous identifier de façon certaine.

### > Cas spécifique dans le cadre du démarchage téléphonique

Si vous êtes un consommateur et que vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

Nous pourrions cependant toujours vous contacter, directement, ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour notre compte, concernant votre contrat, ou pour vous proposer des produits ou services afférents ou complémentaires à celui-ci ou de nature à l'améliorer.

### > Profilage et prise de décision automatisée

Dans le cadre de la souscription et l'exécution du contrat, les risques à assurer peuvent, à partir d'informations vous concernant ou concernant vos biens, être appréciés et quantifiés suivant des traitements automatisés ou faire intervenir des éléments de profilage vous concernant. De tels traitements peuvent avoir un impact sur la tarification ou l'ajustement des garanties. Vous disposez du droit d'obtenir une intervention humaine de la part du responsable du traitement, d'exprimer votre point de vue et de contester la décision. Vous pouvez exercer ces droits à l'adresse mentionnée pour l'exercice de vos droits.

### > Droit d'introduire une réclamation concernant le traitement de vos données à caractère personnel

Par ailleurs, vous pouvez introduire une réclamation concernant le traitement de vos données à caractère personnel auprès de la :

**Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés**  
3 place de Fontenoy  
TSA 80715  
75334 Paris Cedex 07

### > Prospection

Certaines données vous concernant ou concernant les risques à assurer sont collectées par les entités du Groupe Generali et/ou par votre agent général (si votre intermédiaire intervient en cette qualité). Elles peuvent ou pourront entraîner des décisions automatisées ou fondées sur le profilage, consistant notamment à vous adresser certaines offres commerciales : dans le cadre d'opérations de prospection commerciale, et/ou afin de vous permettre de bénéficier d'une couverture d'assurance aussi complète que possible et de bénéficier de produits ou services contribuant à vos besoins de protection en matière d'assurance.

Vous disposez d'un droit d'opposition à recevoir des offres commerciales ainsi que du droit de vous opposer au profilage de vos données lié à la prospection que vous pouvez exercer auprès du Délégué à la Protection des Données Personnelles dont les coordonnées sont communiquées ci-dessous.

### > Coordonnées du Délégué à la Protection des Données Personnelles

Pour toute demande, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données Personnelles à l'adresse suivante :

**Generali**  
Conformité  
Délégué à la Protection des Données Personnelles  
TSA 70100  
75309 Paris Cedex 09

Ou à l'adresse électronique : [droitdacc@generali.fr](mailto:droitdacc@generali.fr)



## Démarchage à domicile

Conformément à l'article L112-9 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 ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. »

Si les conditions précitées sont réunies - et sous réserve des autres dispositions de l'article L112-9 du Code des assurances - vous pouvez renoncer au présent contrat en adressant votre demande de renonciation par lettre recommandée avec avis de réception à :

**Generali Iard**  
Renonciation  
75456 Paris Cedex 09

Nous\* attirons votre attention sur le fait que vous perdez cette faculté de renonciation si vous avez connaissance d'un sinistre\* survenu pendant le délai de quatorze jours précités.

La demande de renonciation peut être faite suivant le modèle de lettre inclus ci-contre.

### Modèle de lettre de renonciation Démarchage à domicile (lettre recommandée avec AR)

Nom, prénoms \_\_\_\_\_  
Adresse \_\_\_\_\_  
N° du contrat L'Auto Generali \_\_\_\_\_  
Mode de paiement choisi \_\_\_\_\_  
Montant de la cotisation déjà acquitté \_\_\_\_\_ €

Messieurs,

Conformément aux dispositions de l'article L112-9 du Code des assurances, j'entends par la présente renoncer au contrat d'assurance cité en références que j'ai souscrit en date du \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.

Je souhaite donc qu'il soit résilié à compter de la date de réception de la présente lettre.

Je vous prie d'agréer, Messieurs, l'expression de mes salutations distinguées.

Fait le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ , à \_\_\_\_\_.

Signature du Souscripteur



## Vente à distance

Les dispositions ci-après s'appliquent aux contrats exclusivement conclus à distance au sens de l'article L112-2-1 du Code des assurances, c'est-à-dire, exclusivement conclus au moyen de « une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat ».

### > Quelles sont les modalités de conclusion du contrat ?

Vous disposez d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour nous\* retourner l'ensemble des pièces du dossier de souscription signées (Dispositions Particulières, formulaire de recensement de vos besoins et exigences, autorisation de prélèvement) ainsi que les pièces justificatives réclamées.

Ce délai commence à courir à compter de la date de conclusion du contrat (réputée être la date d'émission des dispositions particulières).

À défaut de retour dans ce délai, votre contrat sera anéanti rétroactivement sans qu'il soit nécessaire pour la Compagnie d'accomplir une quelconque démarche complémentaire.

Si vous avez demandé que le contrat commence à être exécuté avant l'expiration de ce délai de quatorze jours et qu'un sinistre\* survient pendant ce délai, vous devrez alors nous retourner l'ensemble des pièces signées ainsi que les justificatifs réclamés au plus tard lors de la déclaration de sinistre\*.

À défaut de retour dans ce délai, votre contrat sera anéanti rétroactivement sans qu'il soit nécessaire pour la Compagnie d'accomplir une quelconque démarche complémentaire. Le sinistre\* ne sera alors pas pris en charge.

### > Quelles sont les modalités de paiement de la cotisation ?

La cotisation se paie par prélèvement automatique sur votre compte bancaire.



**Generali Iard,**

Société anonyme au capital de 94 630 300 euros

Entreprise régie par le Code des assurances - 552 062 663 RCS Paris

N° d'identifiant unique ADEME FR232327\_03PBRV

Siège social : 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris

Société appartenant au Groupe Generali immatriculé  
sur le registre italien des groupes d'assurances sous le numéro 026



*Si vous imprimez ce document, pensez à le trier !*