

iDVRROOM RETOUR GARANTI CONTRAT N° 58 223 445

PRÉAMBULE

Le présent document constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance « iDVRROOM RETOUR GARANTI » du 21 octobre 2015 au 31 janvier 2016.

Il détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances aux Bénéficiaires du Contrat « iDVRROOM RETOUR GARANTI ».

GÉNÉRALITÉS

1. OBJET

ECOLUTIS, filiale à 100 % du groupe SNCF Mobilités et spécialisée dans la mise en place et l'organisation de solutions de covoiturage pour le compte de ses Utilisateurs, a souscrit auprès de EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, un contrat d'assistance collectif pour le compte de ces Utilisateurs afin de leur proposer l'adhésion aux Prestations d'assistance et garanties d'assurance associées au Trajets réguliers du service de covoiturage en cas d'Événements garantis qui empêcheraient la réalisation du trajet retour (ci-après dénommée « iDVRROOM RETOUR GARANTI »).

Les présentes Conditions Générales d'assistance iDVRROOM RETOUR GARANTI ont pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après, dans le cadre de leur utilisation du service iDVRROOM de mise en relation entre Utilisateurs du Site, de l'Application mobile ou du Réseau iDVRROOM pour effectuer des Trajets réguliers de covoiturage.

2. DÉFINITIONS

• ACCIDENT DU VÉHICULE

Toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'Accident et nécessitant obligatoirement 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.

• APPLICATION MOBILE

L'application mobile de covoiturage iDVRROOM permettant l'utilisation du service iDVRROOM.

• ANNULATION

Par Annulation, il faut entendre le cas où le Conducteur annule la réservation de l'Itinéraire Éligible faite par le Passager sur le Site ou l'Application mobile pour l'un des Événements garantis.

• ASSISTEUR/ASSUREUR

EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente convention, EUROP ASSISTANCE, est remplacé par le terme « Nous ».

• BÉNÉFICIAIRE

Le Passager ayant réservé un Itinéraire Éligible par l'intermédiaire du Site ou de l'Application mobile auprès d'un Conducteur.

La qualité de Bénéficiaire est en outre conditionnée à une validation *via* l'outil intégré « Carnet de comptes » d'un Trajet régulier au moins une fois durant les 30 derniers jours.

Les Passagers sont garantis sur l'Itinéraire Éligible pour les Événements garantis sous réserve du respect du nombre de places autorisées par le constructeur pour le Véhicule.

Dans la présente convention les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

• BLESSURE (ACCIDENT DE LA PERSONNE)

Toute lésion corporelle médicalement constatée, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

• CONDUCTEUR

La personne physique proposant sur le Site ou l'Application mobile de transporter une autre personne physique (Passager) selon les modalités définies sur le Site ou l'Application mobile pour une somme d'argent préalablement convenue, pour un Itinéraire Éligible et un horaire défini.

Le Conducteur doit disposer d'un numéro de téléphone portable et utiliser son véhicule personnel.

• CONJOINT

Le Conjoint, pacsé ou concubin notoire du Bénéficiaire ou du Conducteur, vivant sous le même toit que celui-ci.

• DOMICILE

Le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire ou du Conducteur en France.

Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

• ENFANT

Les Enfants du Bénéficiaire tel que décrit ci-après :

- le(s) Enfant(s) célibataire(s) du Bénéficiaire ou du Conducteur, âgé(s) de moins de 25 ans, à charge au sens fiscal et vivant sous le même toit que lui, ainsi que ses Enfants handicapés âgés de plus de 25 ans,
- 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.

• ÉVÉNEMENTS GARANTIS

Sont couverts par le présent contrat les événements suivants :

- Panne, Accident, Vandalisme ou Vol du Véhicule du Conducteur,
- Maladie ou Blessure d'un Enfant du Conducteur ou du Bénéficiaire,
- Accident du Conjoint, d'un Enfant, du père ou de la mère du Conducteur ou du Bénéficiaire,
- Sinistre au Domicile du Conducteur ou du Bénéficiaire.

• FRANCE

France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

• FRANCHISE

Partie du montant des frais restant à la charge du Bénéficiaire.

• iDVRROOM RETOUR GARANTI

Désigne les Prestations d'assistance et les garanties d'assurance proposées par EUROP ASSISTANCE aux adhérents du contrat d'assistance iDVRROOM RETOUR GARANTI, Utilisateurs du service de covoiturage iDVRROOM afin de garantir leur trajet retour dans le cadre des Événements garantis.

• ITINÉRAIRE ÉLIGIBLE

Le trajet retour entre le Lieu de destination et le Lieu de départ initial, réservé par un Passager *via* la fonctionnalité Trajets réguliers sur le Site et/ou l'Application mobile.

• LIEU DE DÉPART INITIAL

Ville et lieu de rendez-vous au départ, tels que définis dans l'annonce Trajets réguliers créée sur le Site ou l'Application mobile.

• LIEU DE DESTINATION

Ville et lieu de rendez-vous à l'arrivée, tels que définis dans l'annonce Trajets réguliers créée sur le Site ou l'Application mobile.

• MALADIE

L'état pathologique dûment constaté par un médecin, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

• PANNE

Toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet de l'immobiliser sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

• PASSAGER

La personne physique qui a accepté la proposition du Conducteur de voyager dans le Véhicule par l'intermédiaire du Site, de l'Application mobile iDVRROOM ou du Réseau iDVRROOM, et ce dans la limite du nombre de places autorisées par le constructeur. Toute autre personne n'ayant pas réservé son trajet en ligne via le Site ou l'Application mobile et/ou le Réseau iDVRROOM n'aura pas la qualité de Passager au sens des présentes.

• PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET GARANTIES D'ASSURANCE

On entend par « Prestations d'assistance et garanties d'assurance », les prestations décrites dans la présente convention.

• RÉSEAU iDVRROOM

Recouvre tous les sites utilisant la même plateforme qu'iDVRROOM, c'est à dire dont les inscrits et Trajets sont partagés avec ceux du site iDVRROOM.

• SINISTRE AU DOMICILE

Un bris de glace, un cambriolage, une catastrophe naturelle, un dégât des eaux, un dysfonctionnement des installations électriques ou de plomberie, une explosion, un incendie, une intempérie, un risque technologique, un acte de vandalisme.

• SITE

Le site www.idvroom.com propose un service de covoiturage.

• SOUSCRIPTEUR

ECOLUTIS, administrateur et éditeur du Site et de l'Application mobile iDVRROOM, société par actions simplifiée, immatriculée sous le numéro 489532424 au RCS d'Angers, et dont le siège est 25 rue Lenepveu 49100 ANGERS. ECOLUTIS, filiale à 100 % du groupe SNCF Mobilités, est en charge de la gestion du service de covoiturage iDVRROOM.

• TRAJETS RÉGULIERS

Désigne une fonctionnalité présente sur le Site et l'Application mobile iDVRROOM qui permet à plusieurs Utilisateurs, covoitureurs d'un même trajet, d'organiser, via les outils « planning » et « carnet de compte », leurs déplacements réguliers sur un même itinéraire.

• TENTATIVE DE VOL DU VÉHICULE

Toute effraction ou acte de vandalisme 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 nous adresser une copie du récépissé de dépôt de plainte, dans les 15 jours à compter de la demande d'assistance.

• UTILISATEUR

Personne qui s'est inscrite sur le Site et/ou sur l'Application mobile et/ou sur le Réseau iDVRROOM pour bénéficier du Service de covoiturage.

• VOL DU VÉHICULE

La soustraction frauduleuse du Véhicule par un tiers. Le Véhicule sera considéré comme volé à compter du moment où le Conducteur aura fait sa déclaration aux autorités compétentes et nous aura adressé, dans les 15 jours à compter de la demande d'assistance, une copie du récépissé de dépôt de plainte.

• VÉHICULE

Tout véhicule à moteur (Auto et/ou Moto), 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 est accessible sur le lien extranet mis à disposition par iDVRROOM.

CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION

1. VALIDITÉ ET DURÉE DU CONTRAT

Les Prestations d'assistance et garanties d'assurance s'appliquent pendant la période de validité du contrat iDVRROOM RETOUR GARANTI du 21 octobre 2015 au 31 janvier 2016. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

2. CONDITIONS D'APPLICATION

EUROP 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.

3. ÉTENDUE TERRITORIALE

Les Prestations d'assistance et garanties d'assurance s'appliquent pour les Itinéraires Éligibles en France.

MODALITÉS D'INTERVENTION

1. MODALITÉS D'INTERVENTION POUR UNE DEMANDE D'ASSISTANCE

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 iDVRROOM RETOUR GARANTI.

Si Vous avez besoin d'assistance, Vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 41 85 84 28,
- **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 notamment, 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, etc.).

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

2. MODALITÉS D'INTERVENTION POUR UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Vous pouvez solliciter le remboursement des frais de taxi :

• **Soit par internet, en vous connectant à notre site par le lien suivant :** <https://sinistre.europ-assistance.fr>

• **Soit par courrier à l'adresse suivante :**

EUROP ASSISTANCE
Service Indemnisations
1 promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers

Dans tous les cas, vous devez joindre à votre déclaration les pièces justificatives décrites à l'article ci-après.

3. PIÈCES JUSTIFICATIVES

En cas de Panne, Accident, Tentative de vol ou Vol du Véhicule du Conducteur :

- L'original de la facture de taxi.
- Le justificatif de l'Événement garanti :
 - En cas de Panne : copie de la facture ou de la fiche d'intervention en cas de dépannage ou de remorquage.
 - En cas d'Accident : copie du constat/accusé réception de la déclaration de Sinistre fait à l'assuré.
 - En cas de Vandalisme ou de Vol : récépissé du dépôt de plainte du Conducteur à communiquer à EUROP ASSISTANCE dans les 15 jours de la demande d'assistance.
- Tout autre justificatif probant le cas échéant.

En cas de Maladie ou Blessure d'un Enfant du Conducteur ou du Bénéficiaire :

- L'original de la facture de taxi.
- Le certificat médical ou d'hospitalisation de l'Enfant.
- Justificatif du lien de parenté (copie du livret de famille ou extrait d'acte de naissance).
- Tout autre justificatif probant le cas échéant.

En cas d'Accident du Conjoint, d'un Enfant, du père ou de la mère du Conducteur ou du Bénéficiaire :

- L'original de la facture de taxi.
- Le certificat médical ou d'hospitalisation.
- Justificatif du lien de parenté (copie du livret de famille ou extrait

- d'acte d'état civil en cas de mariage/Pacs, certificat de concubinage).
- Tout autre justificatif probant le cas échéant.

En cas de Sinistre au Domicile du Conducteur ou du Bénéficiaire :

- L'original de la facture de taxi.
- La déclaration de Sinistre auprès de l'Assureur ou dépôt de plainte.
- Tout autre justificatif probant le cas échéant.

DESCRIPTIF DES PRESTATIONS ET GARANTIES

1 ASSISTANCE ORGANISATION DU RETOUR EN TAXI

1.1 EN CAS DE SURVENANCE D'UN ÉVÉNEMENT GARANTI EMPÊCHANT LE CONDUCTEUR DE RÉALISER L'ITINÉRAIRE ÉLIGIBLE

Nous organisation l'acheminement en taxi du ou des Bénéficiaires entre **le Lieu de destination et le Lieu de départ initial**, réservé sur le Site, l'Application mobile ou le Réseau iDVRROOM.

En cas de :

- Panne, Accident, Tentative de vol ou Vol du Véhicule du Conducteur.
- Maladie ou Blessure d'un Enfant du Conducteur nécessitant d'aller le chercher à l'école en cours de journée (8 h à 19 h) le jour de survenance de l'Événement.
- Accident du Conjoint, Enfant, père ou mère du Conducteur en cours de journée nécessitant sa présence immédiate à l'hôpital.
- Sinistre important au Domicile du Conducteur nécessitant sa présence immédiate le jour de survenance de l'Événement.

Un seul taxi sera réservé pour l'ensemble des Bénéficiaires.

En cas d'Accident, seuls les Passagers non blessés seront acheminés.

1.2 EN CAS DE SURVENANCE D'UN ÉVÉNEMENT GARANTI, EMPÊCHANT UN BÉNÉFICIAIRE D'EFFECTUER L'ITINÉRAIRE ÉLIGIBLE À BORD DU VÉHICULE DU CONDUCTEUR

Nous organisation l'acheminement en taxi de ce Bénéficiaire dans les conditions suivantes :

- En cas de Maladie ou Blessure d'un Enfant du Bénéficiaire nécessitant d'aller le chercher à l'école en cours de journée (8 h à 19 h) le jour de survenance de l'Événement : au choix du Bénéficiaire un acheminement jusqu'à l'école ou jusqu'à son Lieu de départ initial.
- Accident du Conjoint, Enfant, père ou mère du Bénéficiaire en cours de journée nécessitant sa présence immédiate à l'hôpital : au choix du Bénéficiaire acheminement jusqu'à l'hôpital ou jusqu'à son Lieu de départ initial.
- Sinistre important au Domicile du Bénéficiaire nécessitant sa présence immédiate le jour de survenance de l'Événement : au choix du Bénéficiaire un acheminement jusqu'à son Domicile ou jusqu'au Lieu de départ initial.

2. REMBOURSEMENT DES FRAIS DE TAXI

À la suite d'un Événement garanti, lorsque nous aurons organisé l'acheminement d'un ou de plusieurs Bénéficiaires, nous procéderons au remboursement des frais de taxi dans les conditions suivantes :

- En cas de survenance d'un Événement garanti empêchant le Conducteur de réaliser l'Itinéraire Éligible : remboursement dans la limite de 70 € (déduction faite de la Franchise de 10 €) pour l'ensemble des Passagers.
- En cas de survenance d'un Événement garanti, empêchant un Bénéficiaire d'effectuer l'Itinéraire éligible à bord du Véhicule du Conducteur : remboursement dans la limite de 70 € (déduction faite de la Franchise de 10 €) pour le ou les Bénéficiaires concerné(s).

En toute hypothèse le remboursement des frais de taxi ne pourra être réalisé qu'après réception des pièces justificatives prévues à l'article 3 ci-avant.

EXCLUSIONS ET CAS DE FORCE MAJEURE

1. EXCLUSIONS

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- 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, et de l'usage abusif d'alcool,
- 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 en dehors des dates de validité de garantie,
- à un sinistre survenu sur une « pocket bike », un quad, un kart, une motocyclette non immatriculée, une voiturette immatriculée conduite sans permis, un véhicule affecté au transport commercial de personnes, un véhicule utilisé pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), un taxi, une ambulance, un véhicule de location, un véhicule de courtoisie, un véhicule d'auto-école, un véhicule école, un véhicule d'une cylindrée inférieure à 125 cm³, et un corbillard,
- à une Annulation d'un Itinéraire qui n'est pas éligible,
- à une Annulation pour laquelle vous avez utilisé un mode de transport autre que le taxi réservé par nos soins,
- l'Immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision,
- une Panne répétitive causée par la non réparation du Véhicule (exemple : batterie défectueuse) après une première intervention de nos services,
- à 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,
- à la prise en charge d'un autostoppeur.

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 restauration,
- les frais engagés pour la réservation de votre Itinéraire initial annulé,
- les frais de transports en commun,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais de douane,
- les frais de restauration et d'hébergements,
- les frais téléphoniques.

2. CAS DE FORCE MAJEURE

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence. Nous ne pouvons être tenus pour responsables

des manquements, ni des retards dans l'exécution des Prestations d'assistance et garanties d'assurance 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 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,
- incendies et inondations, les attentats, les grèves, les mouvements populaires, les émeutes, décisions législatives ou réglementaires ou administratives, les décisions d'autorités civiles ou militaires,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

CADRE DU CONTRAT

1. FAUSSES DÉCLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive 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 L 113-8 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 L 113-9 du Code des Assurances).

2. DÉCHÉANCE DE PRESTATION ET GARANTIE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des Prestations d'assistance et/ou garanties d'assurance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux Prestations d'assistance et garanties d'assurance, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

3. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses Prestations d'assistance et/ou garanties d'assurance, EUROP ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

4. PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des Assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 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. »

Conformément à l'article L 114-2 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 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. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites 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).

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. »

5. 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 L 121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

6. RÉCLAMATIONS – LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser au Service Remontées Clients d'EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si le délai de traitement doit excéder les 10 jours ouvrés, une lettre d'attente Vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

7. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 61 rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09.

8. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. À défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel Vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations Vous concernant en écrivant à : EUROP ASSISTANCE FRANCE - Service Remontées Clients, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations Vous concernant est réalisé en dehors de l'Union

Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées 2 mois à compter de leur enregistrement. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

9. LOI APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Le contrat est régi par la loi française, à l'exclusion de toute autre.

En cas de désaccord entre les parties sur l'interprétation et/ou l'application des stipulations du contrat, celles-ci mettront en commun leurs efforts afin de résoudre ce désaccord à l'amiable.

À défaut de règlement amiable, tout litige relatif à la conclusion, l'entrée en vigueur, l'interprétation, l'application, la résiliation et les suites du contrat sera tranché par le Tribunal compétent de Paris, qui sera compétent nonobstant pluralité de défenseurs ou appel en garantie, et ce, même pour les procédures d'urgence ou conservatoires, en cas de référé ou par requête.