

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE FCA ASSISTANCE 12 MOIS

## Préambule

La présente Notice d'information constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance FCA ASSISTANCE 12 MOIS souscrit par FCA France auprès d'EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances (ci-après désigné le Contrat d'assistance).

Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies pendant 12 mois par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires, tels que définis ci-après.

## 1. Généralités

### 1.1. Objet

La présente Notice d'information FCA ASSISTANCE 12 MOIS a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

### 1.2. Définitions

Dans la présente Notice d'information, les mots commençant par une majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, doivent être compris selon le sens qui leur est donné ci-après.

#### 1.2.1. FCA ASSISTANCE

Désigne EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 euros, 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.

#### 1.2.2. Souscripteur

Désigne FCA FRANCE qui a souscrit le Contrat d'assistance auprès d'EUROP ASSISTANCE pour en faire bénéficier ses Clients.

#### 1.2.3. Client bénéficiaire :

Désigne le client du Souscripteur, ayant fait réaliser par un Réparateur Agréé par FCA, soit l'entretien annuel de son Véhicule soit des réparations sur son Véhicule, et auquel le Souscripteur a proposé à titre gratuit le bénéfice des Prestations d'assistance.

#### 1.2.4. Bénéficiaire ou Vous

Désigne tout conducteur d'un Véhicule garanti au titre du présent contrat, ainsi que toute personne transportée à titre gratuit dans le Véhicule, domiciliés en France, **dans la limite du nombre de places prévues sur le certificat d'immatriculation, et à l'exclusion des auto-stoppeurs.**

#### 1.2.5. Réparateur agréé

Désigne :

- les Distributeurs Agréés Service et Pièces des marques FIAT, FIAT PROFESSIONAL, ALFA ROMEO, LANCIA, ABARTH et JEEP
- les Ateliers Agréés FIAT et FIAT PROFESSIONAL qui a conclu un contrat d'Ateliers Agréés avec un Distributeur Agréé FIAT Service et Pièces.

il faut entendre tout membre du réseau de FIAT FRANCE titulaire d'un contrat de distribution Pièces et Services FCA ou d'un contrat Atelier Agréé FCA

### **1.2.6. Véhicule**

Désigne le véhicule à moteur (Automobile uniquement), de tourisme ou utilitaire ,de marque FIAT, ABARTH, FIAT PROFESSIONAL, ALFA ROMEO, JEEP, ou LANCIA ,dont la première mise en circulation telle qu'indiquée sur le certificat d'immatriculation date de moins de dix ans à la date de la demande d'assistance, dont le poids total en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculé en France et dont l'immatriculation a été déclarée par FCA à EUROP ASSISTANCE afin qu'il soit éligible aux présentes garanties"

**Les quads, les karts, les voitures 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, et les corbillards sont exclus.**

### **1.2.7. 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.

### **1.2.8. France**

Désigne la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

### **1.2.9. Etranger**

Désigne les pays listés à l'article 2.5 « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

### **1.2.10. Accident (du Véhicule)**

Désigne la collision, le choc contre un corps fixe ou mobile, le versement, la sortie de route, ou l'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.

### **1.2.11. Bris de glace**

Désigne une vitre brisée du Véhicule empêchant l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un Réparateur agréé pour y effectuer les réparations nécessaires. Les vitres garanties sont: le pare-brise, le rétroviseur conducteur, les feux de signalisation nuit et jour; Les feux de croisement, de route et la lunette arrière uniquement la nuit.

### **1.2.12. Crevaison**

Désigne tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un ou plusieurs pneumatique(s), empêchant l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un Réparateur agréé pour y effectuer les réparations nécessaires.

### **1.2.13. Erreur carburant**

Désigne l'erreur de carburant ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un Réparateur agréé pour y effectuer les réparations nécessaires.

### **1.2.14. 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 nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un Réparateur agréé 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.

### **1.2.15. Panne**

Désigne la défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un Réparateur agréé 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 notoirement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

### **1.2.16. Panne de carburant**

Désigne l'absence de carburant (y compris le gel du gazole) ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un Réparateur agréé pour y effectuer les réparations nécessaires.

### **1.2.17. Tentative de vol**

Désigne toute effraction ou acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un Réparateur agréé 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.

### **1.2.18. 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.

### **1.2.19. Perte/Vol/Enfermement/Casse des clés du Véhicule**

Désigne toute clé ou carte de démarrage du Véhicule perdue, volée enfermée ou cassée, nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un Réparateur agréé.

## **2. Conditions et modalités d'application de la Notice d'information**

### **2.1. Validité et durée des Prestations d'assistance**

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du Contrat d'assistance FCA ASSISTANCE 12 MOIS conclu par le Souscripteur auprès d'Europ Assistance. Elles cessent de ce fait si le Contrat est résilié. **Il est précisé que les Véhicules bénéficiant de la garantie constructeur de 24 mois ne pourront pas bénéficier de la garantie « FCA Sara Assistance n° FA4 ».**

Sous réserve des dispositions du paragraphe précédent, les prestations d'assistance :

- **prennent effet à compter de la date portée sur le bulletin d'adhésion signé par le Client bénéficiaire à l'occasion de l'entretien ou de la réparation du Véhicule,**
- **cessent à l'issue d'une période de 12 mois consécutifs au maximum à compter de la date de prise d'effet, où dès que le Véhicule atteint l'âge de 10 ans, compté à partir de la date de sa première mise en circulation.**

Si, par la suite, le Client bénéficiaire fait réaliser son entretien annuel ou des réparations par un Réparateur Agréé avant l'expiration de sa garantie d'assistance FCA Assistance de douze mois, et se voit proposer de nouveau le bénéfice de la présente garantie, la précédente garantie de douze mois cessera alors de plein droit à la date de prise d'effet de la nouvelle garantie de douze mois. Ce qui précède s'applique dans tous les cas sous réserve de validité du Contrat d'assistance.

## **2.2. Conditions d'application**

FCA ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ.

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

## **2.3. Titres de transport**

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, Vous vous engagez soit à réserver à FCA ASSISTANCE le droit d'utiliser les titres de transport que vous détenez soit à rembourser à FCA ASSISTANCE les montants dont Vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

## **2.4. Nature des déplacements couverts**

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

- En France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel,
- A l'Etranger, au cours de tout déplacement privé ou professionnel, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs.

## **2.5. Territorialité des garanties d'assistance**

### **2.5.1. Etendue territoriale**

Les prestations d'assistance décrites au chapitre 4. Prestations d'assistance au Véhicule de la présente Notice d'information s'appliquent dans les pays suivants :

Albanie, Allemagne, Principauté d'Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bulgarie, Bosnie Herzégovine, Chypre, Croatie, Danemark (à l'exclusion du Groenland), Espagne continentale y compris les îles Baléares, Canaries, Melilla et Ceuta, Estonie, Egypte, Iles Féroé France métropolitaine, Finlande, Liechtenstein, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Italie (y compris le Vatican), Irlande, Islande, Israël, Jordanie, Grand-Duché de Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Lybie, Ile de Malte, Maroc, Moldavie, F.Y.R.O.M., Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Portugal continental y compris Madère et les îles des Açores, Pologne, Principauté de Monaco, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni (y compris les îles de la Manche), Russie, Saint-Marin, Suède, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine.

### **2.5.2. Exclusions territoriales**

**Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

## **3. Modalités d'intervention**

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

Afin de permettre à FCA Assistance d'intervenir FCA Assistance vous recommande de préparer votre appel.

FCA Assistance vous demandera les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- le numéro d'immatriculation du Véhicule, ou à défaut le numéro de châssis
- l'endroit précis où Vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut Vous joindre,

Si Vous avez besoin d'assistance, Vous devez :

- appeler sans attendre FCA Assistance, selon la marque du Véhicule, à l'un des n° de téléphone suivants :

- FIAT : n° 00 800 3428 0000
- FIAT PROFESSIONAL : n° 00 800 3428 0000
- LANCIA : n° 00 800 5262 4200
- ALFA ROMEO : n° 00 800 2532 0000
- ABARTH : n° 00 800 2227 8400
- JEEP : n° 00 800 0426 5337

Depuis l'Etranger Vous devez composer le

- FIAT : +33 1 41 85 86 63
- FIAT PROFESSIONAL : +33 141 85 87 43
- LANCIA : +33 1 41 85 86 64
- ALFA ROMEO :+33 1 41 85 86 65
- ABARTH: +33 1 41 85 87 51
- JEEP : +33 1 41 85 91 05

**- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**

- Vous conformer aux solutions que FCA Assistance préconise,
- fournir à FCA Assistance tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- fournir à FCA Assistance tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

FCA Assistance se réserve le droit de Vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, 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, ).

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

## **4. Prestations d'assistance aux Véhicules**

### **4.1. Dépannage / Remorquage**

En France, votre Véhicule est immobilisé à la suite :

- d'un Accident,
- d'un Bris de glace,
- d'une Crevaison,
- d'une Erreur de carburant,
- d'un Incendie,
- d'une Panne de carburant,
- d'une Panne,
- d'une Perte/Vol/Enfermement/Casse des clés du Véhicule,
- d'une Tentative de Vol,
- du Vol du Véhicule,

FCA Assistance organise 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 vers le Réparateur agréé de la marque la plus proche à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre).

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

De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, FCA Assistance Vous rembourse les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale jusqu'à concurrence du montant indiqué ci-avant.

Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule et que celui-ci est fermé, FCA Assistance ne prend en charge que le déplacement du dépanneur, les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées) seront à votre charge.

## 4.2. Attente réparation

En cours de trajet, si votre Véhicule a été remorqué dans les conditions du paragraphe « Dépannage/remorquage » et est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer moins de 2 jours en France, ou moins de 2 jours à l'Etranger, à la suite :

- d'un Accident,
- d'un Bris de glace,
- d'une Crevaison,
- d'une Erreur de carburant,
- d'un Incendie,
- d'une Panne de carburant,
- d'une Panne,
- d'une Tentative de Vol,
- du Vol du Véhicule,
- d'une Perte/Vol/Enfermement/Casse des clés du Véhicule,

FCA Assistance organise et prend en charge :

- les frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si Vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, jusqu'à concurrence de 150€ TTC par Bénéficiaire se trouvant dans le Véhicule au moment de l'évènement, pour 2 nuits maximum
- les frais de taxi, entraînés par votre transport vers l'hôtel ou le lieu de votre choix, jusqu'à concurrence de 120€ TTC maximum par Bénéficiaire se trouvant dans le Véhicule au moment de l'évènement.

## 4.3. Transport liaison

En France ou à l'Etranger, si votre Véhicule a fait l'objet d'un Vol ou est immobilisé pour une (des) réparation(s) à la suite :

- d'un Accident
- d'un Bris de glace
- d'une Crevaison
- d'une Erreur de carburant
- d'un Incendie
- d'une Panne
- d'une Panne de carburant
- d'une Tentative de Vol
- du Vol du Véhicule
- d'une Perte/Vol/Enfermement/Casse des clés du Véhicule

FCA Assistance participe jusqu'à concurrence de 120 € TTC maximum, aux frais de taxi engendrés par votre transport vers la, le garage, l'hôtel ou l'agence dans laquelle Vous pourrez prendre votre véhicule de courtoisie.

## 4.4. Véhicule de courtoisie (France uniquement)

En France, si le Véhicule a fait l'objet d'un Vol ou a été remorqué dans les conditions du paragraphe « Dépannage/remorquage » et ne peut être réparé le jour même et **si les réparations sur le véhicule excèdent :**

- **3 heures de main d'œuvre pour tous les modèles des marques FIAT, FIAT PROFESSIONAL, LANCIA, ABARTH et les modèles Giulietta et Mito de la marque ALFA ROMEO.**
- **Aucune condition d'heure de main d'œuvre pour tous les modèles de la marque JEEP et les autres modèles de la marque ALFA ROMEO.**

, à la suite:

- d'un Accident
- d'un Bris de glace
- d'une Crevaison
- d'une Erreur de carburant
- d'un Incendie
- d'une Panne
- d'une Panne de carburant



- d'une Tentative de Vol
- du Vol du Véhicule
- d'une Perte/Vol/Enfermement/Casse des clés du Véhicule

FCA Assistance prend en charge le coût **d'un véhicule de courtoisie mis à disposition par le Réparateur agréé FCA, sous la responsabilité de FCA, pendant 24 heures maximum,**

FCA Assistance ne prend pas en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule de courtoisie, les frais de carburant et de péage restent à votre charge, ainsi que la partie non rachetable des franchises.

## 5. Dispositions générales

### 5.1. Exclusions

#### 5.1.1. Exclusions communes à toutes les prestations

Sont exclues les demandes 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, 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,
- à un incident survenu 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.
- à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la Notice d'information ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

Sont également exclus :

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente Notice d'information,
- 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.

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

Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 5.1.1, sont exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations du Véhicule consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien, ainsi que leurs conséquences
- les pannes répétitives causées par l'absence de réparation ou de remplacement d'une pièce du Véhicule après notre première intervention,
- les réparations du Véhicule et les frais y afférents,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier,
- le coût des pièces détachées,
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais d'hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation du Véhicule,

- les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de location,
- les campagnes de rappel du constructeur du Véhicule et les frais en découlant,
- 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.

Outre les Exclusions communes à toutes les prestations et les Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules figurant ci-dessus, sont exclues :

- toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse sanctionné par le Code de la route français,
- toute demande découlant d'une conduite sous l'empire d'un état alcoolique visé par les articles L234-1 et R234-1 du Code de la route français,
- toute demande découlant d'une conduite sous l'empire de stupéfiants au sens du Code de la route français,
- toute demande découlant d'un délit de grand excès de vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel ne serait établi qu'en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé.

## 5.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

FCA Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

FCA Assistance ne peut être tenue pour responsable des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements 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,
- 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 adaptés (y compris refus d'intervention),

## 5.3. Prescription

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

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement 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. »

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 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. »

#### **5.4. 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 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).

#### **5.5. 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(e) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans la présente Notice d'information, pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

#### **5.6. 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.

#### **5.7. Réclamations – Litiges**

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser à :

**Europ Assistance  
Service Remontées Clients  
1 promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers Cedex**

Si le délai de traitement doit excéder les dix 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.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, Vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

**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.

#### **5.8. 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.

#### **5.9. 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. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de 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, sous-traitants ou partenaires du Groupe EUROP ASSISTANCE à l'origine de la présente garantie.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques. Vous êtes également informé que vos données personnelles peuvent faire l'objet de traitements dans le cadre du dispositif de lutte contre la fraude à l'assurance, ce qui peut entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Par ailleurs, en vue de satisfaire à ses obligations légales et réglementaires, EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Vous disposez, en justifiant de votre identité, 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, Vous êtes informé que les conversations téléphoniques que Vous échangerez 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 deux mois à compter de leur enregistrement. Vous pourrez vous y opposer en manifestant votre refus auprès de votre interlocuteur.

EUROP ASSISTANCE France n'effectue pas de démarchage téléphonique auprès des Bénéficiaires mais 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 sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier auprès de l'organisme OPPOSETEL, à l'adresse suivante : Société Opposetel -Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes.