



## CONVENTION D'ASSISTANCE

■ **Roule en Rétro Assistance - NK3 02/2017**

## SOMMAIRE

### PRÉAMBULE

#### 1. GÉNÉRALITÉS

- 1.1. Objet
- 1.2. Définitions des personnes intervenant au titre du contrat
  - 1.2.1. Europ Assistance ou Nous
  - 1.2.2. Assuré
  - 1.2.3. Bénéficiaire
  - 1.2.4. Propriétaire du Véhicule loué
- 1.3. Définitions des notions utilisées dans le contrat
  - 1.3.1. Domicile
  - 1.3.2. Accident (du Véhicule)
  - 1.3.3. Crevaision
  - 1.3.4. Erreur carburant
  - 1.3.5. Etranger
  - 1.3.6. France
  - 1.3.7. Incendie
  - 1.3.8. Panne
  - 1.3.9. Panne de carburant
  - 1.3.10. Tentative de vol
  - 1.3.11. Véhicule loué
  - 1.3.12. Vol (du Véhicule)
  - 1.3.13. Perte/Vol/Enfermement des clés du Véhicule
2. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE
  - 2.1. Conditions d'application
  - 2.2. Titres de transport
  - 2.3. Nature des déplacements couverts
  - 2.4. Etendue territoriale
    - 2.4.1. Assistance aux Véhicules
    - 2.4.2. Exclusions territoriales
3. MODALITÉS D'INTERVENTION
4. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES
  - 4.1. Télédiagnostic en cas de Panne
  - 4.2. Dépannage / Remorquage
  - 4.3. Poursuite de voyage ou retour au Domicile
    - 4.3.1. Acheminement en France
    - 4.3.2. Acheminement à l'Etranger
  - 4.4. Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger uniquement)
5. EXCLUSIONS
6. LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS
7. CADRE DU CONTRAT
  - 7.1. Prise d'effet et durée de la couverture d'assistance
  - 7.2. Prise d'effet des garanties
  - 7.3. Cessation de la couverture d'assistance
  - 7.4. Subrogation
  - 7.5. Prescription
  - 7.6. Fausses déclarations
  - 7.7. Déchéance pour déclaration frauduleuse
  - 7.8. Cumul des garanties
  - 7.9. Réclamations – Litiges
  - 7.10. Autorité de contrôle
  - 7.11. Droit et langue applicables
  - 7.12. Informatique et Libertés

### Préambule

#### Convention d'assistance valant Notice d'information du contrat d'assistance dénommé « Roule En Rétro Assistance » souscrit :

- par FMA Assurances, Société par Actions Simplifiée au capital de 841 324 euros, Société de Courtage en Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le numéro 429 882 236 et au registre des intermédiaires en assurances sous le numéro 12068209 dont le siège social se situe Immeuble Colisée Gardens - 8-14 Avenue de l'Arche - 92400 Courbevoie, en qualité de Souscripteur,

- pour le compte des Bénéficiaires définis ci-après, pour le Véhicule loué par l'intermédiaire de la plateforme de mise en relation de la société Roule en Rétro, Société par Actions Simplifiée au capital de 10 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Dijon sous le numéro 822 488 797, dont le siège social se situe au 18, rue Buffon – ZAC Porte de Beaune chez A2B Centre d'affaires – 21200 Beaune,

- auprès d'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, dont le siège social se situe 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, en qualité d'Assureur,

**Applicable à compter du 1er novembre 2016 et jusqu'à parution de la nouvelle convention d'assistance.**

## 1. GÉNÉRALITÉS

### 1.1. Objet

La présente convention d'assistance « Roule En Rétro Assistance » a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

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

#### 1.2.1 Europ Assistance ou Nous

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. Assuré

Désigne la personne physique, titulaire d'un permis de conduire en cours de validité, locataire du Véhicule loué, identifiée en qualité de conducteur du Véhicule loué sur le contrat de location auprès de Roule En Rétro pour une durée inférieure ou égale à 1 mois et renouvelable par périodes successives de 1 mois sans que cela n'excède une durée de location totale de 6 mois.

#### 1.2.3. Bénéficiaire

Désigne l'Assuré ainsi que les passagers du Véhicule loué dont l'immatriculation figure au contrat de location conclu entre le locataire et la société Roule En Rétro.

Le nombre de Bénéficiaires ne peut en aucun cas être supérieur au nombre de places assises figurant sur le certificat d'immatriculation du Véhicule loué.

#### 1.2.4. Propriétaire du Véhicule loué

Désigne un professionnel de l'automobile (garage exclusivement) qui propose un véhicule à la location par l'intermédiaire du site [www.rouleentreto.com](http://www.rouleentreto.com) édité par la société Roule en Rétro.

### 1.3. Définitions des notions utilisées dans le contrat

#### 1.3.1. 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, les enlacements ou embourbements, n'entrent pas dans la définition du mot « Accident » au sens où il est entendu dans la présente convention.

#### 1.3.2. Crevaision

Désigne l'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 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.

#### 1.3.3. 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.

S'agissant plus particulièrement des touristes non domiciliés en France et par dérogation au paragraphe précédent, l'adresse de villégiature en France communiquée par ces derniers sera considérée comme leur Domicile pour la mise en œuvre de la prestation « Poursuite de voyage ou retour au Domicile ».

#### 1.3.4. Erreur carburant

Désigne l'erreur de carburant 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.

#### 1.3.5. Etranger

Désigne l'un des pays listés à l'article 2.4.1 « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

#### 1.3.6. France

Désigne la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

#### 1.3.7. Incendie

Désigne le dommage occasionné par le feu et résultant soit d'une défaill-

lance 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.

### 1.3.8. 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 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 notamment aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

### 1.3.9. 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 de nécessiter obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers une station-service afin de pouvoir y effectuer le remplissage du réservoir. Le carburant reste à la charge du Bénéficiaire.

### 1.3.10. Perte/Vol/Enfermement des clés du Véhicule

Désigne la clé ou la carte de démarrage du Véhicule perdue, volée ou enfermée à l'intérieur du Véhicule loué.

### 1.3.11. Tentative de vol

Désigne l'effraction ou l'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 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.

### 1.3.12. Véhicule loué

Désigne le véhicule à moteur (Auto et/ou Moto), de tourisme, (y compris minibus) 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 au contrat de location Roule en Rétro.

Les véhicules utilitaires, les attelages, 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 courtoisie, auto-écoles, véhi-cules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm<sup>3</sup>, et les corbillards sont exclus.

### 1.3.13. 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.

## 2. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

### 2.1. Conditions d'application

Nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui Nous amène à fournir la prestation demeurerait 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.

### 2.2. 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 Nous réserver le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à Nous rembourser les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

### 2.3. Nature des déplacements couverts

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

- En France, au cours de tout déplacement privé,
- A l'Etranger, au cours de tout déplacement privé, d'une durée n'excédant

pas 90 jours consécutifs.

### 2.4. Etendue territoriale

#### 2.4.1. Assistance aux Véhicules

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

Allemagne, Principauté d'Andorre, Autriche, Belgique, Espagne continentale y compris Baléares, Estonie, France métropolitaine, Liechtenstein, Italie, Grand-Duché de Luxembourg, Principauté de Monaco, Suisse.

#### 2.4.2. 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 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 AUTO FMA Assurances

**Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :**

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :

**- 01 41 85 99 83**

- depuis l'étranger Vous devez composer le **33 1 41 85 99 83**.

- 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 demander à l'Assuré tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, contrat de location, justificatif de Domicile, de location saisonnière, etc.).

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

## 4. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

### 4.1. Télédagnostic en cas de Panne

L'Assuré constate ou craint une anomalie de fonctionnement sur le Véhicule loué.

A partir des informations communiquées, nos techniciens automobiles font leur possible, selon le cas, en fonction de leur pré-diagnostic, pour :

- l'informer ;
- le guider dans les premières actions à mener ;
- le mettre en relation avec un dépanneur.

Dans ce dernier cas, l'intervention du dépanneur ou du remorqueur sera réalisée dans les conditions de la prestation « Dépannage/remorquage » décrite ci-après.

Le coût des réparations effectuées par le garage reste à la charge de l'Assuré.

En aucun cas, cette prestation ne constitue un service de réparations par téléphone.

### 4.2. Dépannage / Remorquage

En France ou à l'Etranger, le Véhicule loué est immobilisé à la suite :

- d'un Accident,
- d'une Crevaision,
- d'une Erreur de carburant,
- d'un Incendie,
- d'une Panne de carburant,
- d'une Panne,
- d'une Perte/Vol/Enfermement des clés du Véhicule,
- d'une Tentative de Vol,
- du Vol et a été retrouvé hors d'état de rouler,

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule :

- soit vers le garage du Propriétaire du Véhicule loué si le sinistre a lieu dans un rayon de 50 km autour de ce dernier,
- soit vers le dépôt du prestataire dépanneur du secteur du lieu

d'immobilisation, dans lequel le Véhicule loué sera stocké dans l'attente de sa récupération par le Propriétaire du Véhicule loué, par ses propres moyens et sans prise en charge de notre part.

Le coût de ce dépannage sur place ou de ce remorquage est pris en charge jusqu'à concurrence de 460 € TTC à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule loué (pièces de rechange et main d'œuvre), ainsi que des frais de gardiennage éventuels.

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, Nous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale acquittée 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, Nous ne prenons en charge que le déplacement du dépanneur, les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées) seront à la charge de l'Assuré du Véhicule Loué.

### **4.3. Poursuite de voyage ou retour au Domicile**

#### **4.3.1. Acheminement en France**

En France, en cours de trajet, si le Véhicule loué a fait l'objet d'un Vol ou a été remorqué dans les conditions du paragraphe « Dépannage/remorquage » et est immobilisé pour des réparations devant durer plus de 24 heures, à la suite :

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

Nous organisons et prenons en charge le transport des Bénéficiaires vers un même lieu, selon leur choix :

- soit jusqu'à leur Domicile,
- soit jusqu'à leur lieu de destination en France.

Nous prenons en charge leur transport,

- soit en train en 1ère classe
- soit en avion classe économique
- soit en véhicule de location de catégorie au plus équivalente à celle du Véhicule loué immobilisé, pour une durée 48 heures maximum.

Il reste à la charge de l'Assuré les frais de carburant et le péage. L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires suivantes lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et souscrites par vous: «assurances conducteur et personnes transportées» (désignées sous le terme P.A.I.), «Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué» (désigné sous le terme C.D.W.) et «Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué» (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.)

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge. Les caractéristiques techniques particulières du Véhicule loué (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. Il est enfin précisé que seul l'Assuré a la qualité de «locataire» vis-à-vis de l'agence de location et doit remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

Lorsqu'aucun moyen n'est disponible, pour Nous permettre d'organiser l'acheminement des Bénéficiaires, Nous organisons et prenons en charge une nuit d'hôtel dans le secteur d'immobilisation du Véhicule loué, à hauteur de 50€ TTC par Bénéficiaire (incluant le petit-déjeuner), ainsi que 50€ de frais de taxi de liaison afin de conduire le(s) Bénéficiaire(s) à l'hôtel.

#### **4.3.2. Acheminement à l'Etranger**

A l'Etranger, en cours de trajet, si le Véhicule loué a fait l'objet d'un Vol ou a été remorqué dans les conditions du paragraphe « Dépannage/remorquage » et est immobilisé pour des réparations devant durer plus de 48 heures, à la suite :

- d'un Accident,
- d'une Erreur de carburant,
- d'un Incendie,
- d'une Panne,
- d'une Tentative de Vol,

- du Vol du Véhicule,
- d'une Perte/Vol/Enfermement clés du Véhicule,

Nous organisons et prenons en charge les Bénéficiaires, selon leur choix :

- soit jusqu'à leur Domicile en France,
- soit jusqu'à leur lieu de destination dans le pays du fait générateur.

Nous prenons en charge le transport des Bénéficiaires :

- soit en train en 1ère classe,
- soit en avion classe économique.

Lorsqu'aucun moyen n'est disponible, pour Nous permettre d'organiser l'acheminement des Bénéficiaires, Nous organisons et prenons en charge une nuit d'hôtel dans le secteur d'immobilisation du Véhicule loué, à hauteur de 50€ TTC par Bénéficiaire (incluant le petit-déjeuner), ainsi que 50€ de frais de taxi de liaison afin de conduire le(s) Bénéficiaire(s) à l'hôtel.

### **4.4. Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger uniquement)**

A l'Etranger, durant le déplacement, si le Véhicule loué a été remorqué dans les conditions du paragraphe « Dépannage/remorquage » et a été immobilisé à la suite de l'Accident, l'Erreur de carburant, l'Incendie, la Panne, la Tentative de Vol, le Vol du Véhicule, et si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, Nous organisons et prenons en charge le rapatriement du Véhicule loué depuis le garage, situé à l'Etranger, dans lequel il est immobilisé jusqu'au garage, situé en France, du choix du Propriétaire du Véhicule loué.

En cas d'impossibilité de déposer le Véhicule dans le garage désigné, Nous choisissons un garage parmi les plus proches de la destination initialement indiquée par le Propriétaire du Véhicule loué.

Dès la demande de transport formulée à nos services et au plus tard dans les 24 heures suivant ladite demande :

- Le Bénéficiaire doit Nous adresser par voie électronique ou par fax, l'état descriptif du Véhicule loué, avec mention des dégâts et avaries, assorti d'une liste des objets transportés à l'intérieur du Véhicule loué.

- Le Propriétaire du Véhicule loué doit nous adresser une procuration Nous autorisant à effectuer les démarches nécessaires au transport.

Le rapatriement du Véhicule loué ne pourra être organisé et pris en charge qu'à compter de la réception de l'ensemble des documents listés ci-avant, date à partir de laquelle Nous prenons en charge les frais de gardiennage éventuellement facturés localement.

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 loué 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 le Véhicule loué dans les meilleurs délais mais ne pouvons être tenus responsables des retards qui ne Nous seraient pas imputables.

## **5. EXCLUSIONS**

**Sont exclues les demandes consécutives :**

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle
- à la 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 du Bénéficiaire 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 le Bénéficiaire y participe en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si il utilise le Véhicule loué,
- à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie,
- à un sinistre survenu au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

**Sont 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 convention d'assistance,
  - 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.

Sont également exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule Loué pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations du Véhicule Loué 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 Loué après notre première intervention,
- les réparations du Véhicule Loué et les frais y afférents,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule Loué, ainsi que les accessoires de ce dernier,
- le coût des pièces détachées,
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule Loué,
- les frais d'hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation du Véhicule Loué,
- les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de location,
- les campagnes de rappel du constructeur du Véhicule Loué et les frais en découlant,
- les immobilisations dues à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule Loué,
- 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 Loué et leurs conséquences,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les chargements du Véhicule Loué et des attelages.

## 6. 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 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,
- 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 (dont notamment les compagnies aériennes) opposé à une personne atteinte de certaines pathologies ou à une femme enceinte.

## 7. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

### 7.1. Prise d'effet et durée de la couverture d'assistance

La couverture d'assistance « Roule En Retro » prend effet à compter de la date de prise d'effet du contrat de location pour la durée précisée sur le contrat de location, dans tous les cas, inférieure ou égale à 6 mois renouvellement(s) compris.

La couverture d'assistance « Roule En Retro » ne peut faire l'objet d'une tacite reconduction ni d'une prorogation au-delà de ladite période de 6 mois.

### 7.2. Prise d'effet des garanties

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre pendant la durée de validité de la couverture d'assistance et cessent en cas de cessation de ladite couverture, quelle qu'en soit la cause.

### 7.3. Cessation de la couverture d'assistance

La couverture d'assistance Roule En Retro Assistance cesse de plein droit à la même date que le contrat de location de véhicule d'une durée maximale de 6 mois, renouvellement(s) compris.

### 7.4 Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses prestations d'assistance, Nous sommes subrogées dans les droits et actions que le Bénéficiaire peut 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.

### 7.5. 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'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 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. »

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

### 7.7. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, le Bénéficiaire et/ou le Propriétaire du Véhicule Loué utilise(nt) comme justificatifs, des documents inexacts ou use(nt) de moyens frauduleux ou fait/font des déclarations inexacts ou réticentes, il/ils sera(ont) déchu(s) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

### 7.8. Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, l'Assuré doit 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 sa connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

### 7.9. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire et/ou le Propriétaire du Véhicule Loué pourra(ont) s'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 sera adressée au Bénéficiaire et/ou au Propriétaire du Véhicule Loué 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 la demande du Bénéficiaire et/ou du Propriétaire du Véhicule Loué par notre Service Remontées Clients, il(s) pourra(ont) 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/>**

Le Bénéficiaire et/ou le Propriétaire du Véhicule Loué reste(nt) libre(s) de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

#### **7.10. 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.

#### **7.11. Droit et langue applicables**

La présente convention d'assistance, rédigée en langue française, est interprétée et exécutée selon le droit français.

#### **7.12. 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 l'égard du Bénéficiaire et/ou du Propriétaire du Véhicule Loué. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de fournir les prestations au Bénéficiaire et/ou au Propriétaire du Véhicule Loué.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge du contrat de l'Assuré 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 les données personnelles du Bénéficiaire et/ou du Propriétaire du Véhicule Loué à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques. Le Bénéficiaire et/ou le Propriétaire du Véhicule Loué sont également informés que leurs 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.

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

Le Bénéficiaire et/ou du Propriétaire de la Véhicule Loué dispose(nt), en justifiant de son/leur(s) identité(s), d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations le 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 concernant le Bénéficiaire et/ou du Propriétaire de la Véhicule Loué 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, le Bénéficiaire et/ou le Propriétaire du Véhicule Loué est/sont informé(s) que les conversations téléphoniques qu'il(s) échangera(ont) 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. Le Bénéficiaire et/ou le Propriétaire du Véhicule Loué pourra(ont) s'y opposer en manifestant son/leur refus auprès de son/leur interlocuteur.