

ARTICLE PRELIMINAIRE – Définitions

Les expressions ci-dessous ont, dans la présente convention d'assistance, les significations suivantes :

« VEHICULE »

Par « Véhicule », il faut entendre toute automobile de tourisme de moins de 3,5 tonnes achetée neuve ou d'occasion avec une carte CONFORT auprès d'une concession partenaire de SAGA Service Plus.

« DATE DE SOUSCRIPTION »

Par « Date de souscription », il faut entendre la date d'achat de la carte CONFORT par le propriétaire du véhicule.

« BENEFICIAIRE »

Par « Bénéficiaire », il faut entendre tout conducteur d'un véhicule ainsi que toute personne transportée à titre gratuit, dans le cadre des limites légales de transport de passagers applicables audit véhicule, à l'exclusion des auto-stoppeurs.

« ACCIDENT »

Par « Accident », il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, sortie de route, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Les conséquences accidentelles de catastrophes naturelles ainsi que les actes de vandalisme et les dommages de stationnement en l'absence d'un tiers responsable identifié sont exclus.

« BRIS DE GLACE »

Par « Bris de glace », il faut entendre la garantie Bris de glace telle que définie par le contrat d'assurance automobile du Bénéficiaire.

« CREVAISON »

Par « Crevaison », il faut entendre tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique, qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité.

« INCENDIE »

Par « Incendie », il faut entendre tout dommage occasionné par le feu ou la chaleur et résultant d'une défaillance du système électrique ou d'un dysfonctionnement du système d'alimentation en carburant ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

« PANNE »

Par « Panne », il faut entendre toute défaillance mécanique immobilisant le véhicule, rendant impossible pour le conducteur l'utilisation de son Véhicule dans des conditions normales de sécurité, et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Sont exclues de cette définition :

- Les opérations d'entretien (périodiques ou non), de campagne de rappel, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure et les immobilisations consécutives à des interventions prévues ou à un défaut d'entretien,
- Les déclenchements intempestifs d'alarme,
- Les immobilisations dues à l'absence de ou à la mauvaise qualité de carburant (notamment gel de gazole) ou dues à l'erreur de carburant,
- Les pertes de clefs, et travaux de peinture.

« VOL »

Le véhicule est considéré comme volé à compter du moment où le Bénéficiaire a fait sa déclaration aux autorités concernées et a adressé une copie de sa déclaration à SAGA Service Plus. Les tentatives de vol ou vols d'accessoires sont exclus.

« SAGA ASSISTANCE »

Par SAGA ASSISTANCE, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, société Anonyme au capital de 35 402 785€, 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 d'assistance, SAGA SERVICE PLUS ASSISTANCE est remplacé par le terme « Nous ». Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE.

« PRESTATIONS D'ASSISTANCE »

Par « Prestations d'assistance », il faut entendre toute prestation décrite à l'article 3 de la présente convention d'assistance, aux conditions et dans les limites prévues dans la présente convention.

« STAGE DE SENSIBILISATION »

Par « Stage de sensibilisation », il faut entendre le stage de sensibilisation à la sécurité routière mentionné à l'article L 223-6 du code de la route, qui vous permettra de récupérer 4 points sur votre permis de conduire (dans la limite de 6 points pour les permis probatoires et de 12 points pour les autres permis).

ARTICLE 1 – Durée de la convention de la carte CONFORT

La convention de la Carte CONFORT prend effet à compter de la « date de souscription » par l'acheteur du véhicule, pour une durée de **24 (vingt quatre) mois consécutifs**.

Conformément aux dispositions de l'article 113-12 du code des Assurances la présente convention est résiliable annuellement par lettre recommandée avec accusé réception moyennant un préavis de deux (2) mois.

Le contrat est renouvelé chaque année par tacite reconduction pour une nouvelle période de 12 (douze) mois consécutifs sous réserves du règlement effectif du coût du renouvellement.

Conformément aux dispositions de la loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005, le contrat est résiliable dans un délai de 20 (vingt) jours suivant l'envoi de l'avis d'échéance, le cachet de la poste faisant foi.

La demande de résiliation doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à SAGA Service Plus 46bis rue des hauts pavés BP 52216 44022 NANTES cedex 01.

Attention : Les garanties de la Carte CONFORT ne sont pas cessibles avec le Véhicule.

ARTICLE 2 – Modalités d'intervention

Les prestations définies ci-dessus seront effectuées sur demande expresse d'un Bénéficiaire, formulée directement auprès de nos services grâce à un numéro de téléphone personnalisé, le 01 41 85 81 29. Le client sera accueilli sous le vocable « SAGA Assistance ».

SAGA ASSISTANCE, sur toute demande d'un automobiliste indiquant qu'il est Bénéficiaire de la garantie Carte CONFORT et que son véhicule est victime d'un Accident, d'une Panne, d'une Crevaison, d'un Vol ou d'un Incendie s'assurera auprès de lui qu'il est bien le bénéficiaire en lui demandant les renseignements suivants :

- numéro de la carte de fidélité
- date de souscription
- numéro d'immatriculation du véhicule
- nom et adresse du propriétaire
- nom du concessionnaire vendeur

ARTICLE 3 – Prestations de la Carte CONFORT

Nous nous engageons, compte tenu des conditions ci-dessus, à garantir les prestations suivantes :

DEPANNAGE/REMORQUAGE LIE A UN ACCIDENT, UNE PANNE, UN INCENDIE OU UN VOL

Suite à l'immobilisation du Véhicule suite à un Accident, une Panne, un Incendie ou un Vol, Nous organisons et prenons en charge, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule du lieu de l'incident **jusqu'au garage qui vous a délivré la Carte CONFORT, à concurrence de 1 150 € TTC maximum.**

Les sinistres Bris de Glace et Crevaison ne donnent pas droit à cette prestation.

DEPANNAGE/REMORQUAGE LIE A UNE CREVAISON

Suite à l'immobilisation du véhicule suite à une Crevaison, Nous organisons et prenons en charge, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

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 (Loi n°69-7 du 3 janvier 1969). Dans ce cas, Nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale.

POURSUITE DU VOYAGE OU RETOUR DOMICILE

Si le véhicule est immobilisé plus de 24 h en France ou plus de 72 h à l'Etranger dans l'un des pays visés à l'article 5 ci-après à la suite d'un Accident, d'un Vol, d'une Panne ou d'un Incendie, Nous prenons en charge un billet de train 1ère classe ou un billet d'avion classe économique lorsque seul ce moyen peut être utilisé, pour permettre au Bénéficiaire de rejoindre son domicile en France métropolitaine à concurrence de 305 € TTC maximum.

Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire préfère poursuivre son voyage plutôt que de rejoindre son domicile, Nous prenons en charge un billet de train 1ère classe ou un billet d'avion lorsque seul ce moyen peut être utilisé à concurrence de **305 € TTC**.

Les sinistres Bris de Glace et Crevaison ne donnent pas droit à cette prestation.

ATTENTE REPARATION - HEBERGEMENT

En cas d'Accident, de Vol, de Panne ou d'Incendie, Nous participons, à concurrence de 55 € TTC par nuit, pendant 2 nuits maximum, par passager Bénéficiaire, aux frais d'hôtel imprévus. **Les sinistres Bris de Glace et Crevaison ne donnent pas droit à cette prestation.**

VEHICULE DE REMPLACEMENT

En cas d'Accident, de Vol, d'Incendie ou de Panne entraînant une immobilisation du Véhicule de plus de 24 (vingt-quatre), Nous mettons à disposition, pendant **5 jours maximum** un véhicule de remplacement de catégorie économique (A), dans la limite de **33,50 € TTC par jour**.

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de remplacement est liée à la durée d'immobilisation de votre véhicule déterminé par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et à concurrence du nombre de jours maximum de mise à disposition, tel que précisé ci-avant.

Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué au garage réparateur ou à l'agence de départ. Le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé. La mise à disposition du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, qui peuvent être proposées par l'agence de location et souscrites par vous, à savoir :assurance conducteur et personnes transportées (P.A.I.), le rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué (terme C.D.W), le rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué (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. Il est enfin précisé que vous seul avez la qualité de «locataire» vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule. Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.

L'obtention du véhicule de remplacement est conditionnée à l'existence d'un ordre de réparation.

Les sinistres Bris de Glace et Crevaison ne donnent pas droit à cette prestation.

RACHAT DE FRANCHISES

Accident, Vol ou Incendie

Dans le cadre de réparations effectuées auprès **du garage vendeur de la carte CONFORT uniquement** suite à un Accident, un Vol ou un Incendie, Nous prenons en charge le montant de la franchise effectivement appliquée par l'assureur automobile du Bénéficiaire si le montant des réparations est supérieur à la franchise du contrat automobile du Bénéficiaire, **dans la limite d'un maximum par sinistre de 460€ TTC et d'un événement par an.**

Le sinistre Panne ne donne pas droit à cette prestation.

Bris de Glace

Dans le cadre de réparations effectuées auprès **du garage vendeur de la carte CONFORT uniquement**, suite à un Bris de Glace, Nous prenons en charge le montant de la franchise effectivement appliquée par l'assureur automobile du Bénéficiaire si le montant des réparations / remplacement est supérieur à la franchise du contrat automobile du Bénéficiaire, **dans la limite d'un maximum par sinistre de 50€ TTC et d'un événement par an.**

La présentation par le Bénéficiaire d'une déclaration de sinistre dans **un délai maximum de 15 jours** sera nécessaire suivant la date de l'Accident, de l'incendie, du vol ou du Bris de Glace.

La déclaration de sinistre devra ensuite être complétée des documents justificatifs de la franchise laissée à votre charge permettant votre indemnisation.

STAGE DE SENSIBILISATION EN CAS DE PERTE DE POINTS DE PERMIS DE CONDUIRE

Vous avez commis une infraction à la législation routière passible d'un retrait de point(s) et ne constituant pas un délit au regard du Code de la Route. Nous organisons et prenons en charge les frais d'un stage de récupération de points de permis.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation si vous avez un nombre de points inférieur ou égal à 8 points, et que la dernière infraction passible de retrait de points a été commise postérieurement à la date de prise d'effet de votre adhésion.

Nous pouvons vous demander communication de justificatifs tels que le relevé de situation de points et/ou amende mentionnant le nombre de points retirés. Nous nous engageons à vous trouver un stage dans le délai maximal de 3 mois à compter de votre demande et dans un rayon maximum de 150 km autour de votre lieu de résidence principale.

N'est considéré comme Bénéficiaire de cette prestation que le souscripteur du contrat ;

En cas d'annulation de votre fait dans les 10 jours précédents la formation ou en cas de non présentation au stage, vous devez justifier d'un cas de force majeure. A défaut, vous perdrez tout droit à la prestation « stage de récupération de points de permis » pour une durée de 1 an.

Exclusions :

Sont exclues de la garantie :

- toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle d'un acte de conduite dangereuse, notamment conduite en état d'ivresse / sous stupéfiants, délit de grande vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel serait établi qu'en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé.

- Toute demande découlant d'un refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de cet état.

- Toute demande découlant d'un délit de fuite ou refus d'obtempérer.

- Toute demande découlant de la conduite sans titre ou refus de restituer le permis suite à cette décision.

ARTICLE 4 – Modalités d'exécution des prestations

Afin de prétendre à tout remboursement le Bénéficiaire devra présenter les documents suivants :

- ✓ Une déclaration circonstanciée de l'évènement à l'origine de votre sinistre
- ✓ Une photocopie de la facture de réparations ou d'achat (en cas de Vol ou de mise en épave) de votre véhicule émanant du garage qui vous a vendu votre carte
- ✓ Une photocopie des conditions particulières de votre contrat d'assurance automobile qui mentionne le montant de la franchise à votre charge et ou les limitations de garantie
- ✓ Une copie du constat amiable d'accident ou à défaut une copie du rapport d'expertise
- ✓ Une photocopie de la lettre de prise en charge ou de la lettre de règlement de votre assureur automobile
- ✓ En cas de Vol, le récépissé du dépôt de plainte

Pour ce qui concerne les garanties d'assistance tels que le dépannage remorquage ou le véhicule de remplacement, Nous nous engageons à garantir les prestations ci-dessus avec la meilleure diligence 24 heures sur 24 tous les jours y compris les jours fériés.

Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même de la survenance de l'Accident, du Vol, d'une Panne ou de l'Incendie ou organisées par nos soins ou avec notre accord, ne donneront pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur l'autoroute. Dans tous les cas, l'automobiliste devra fournir, à titre de justificatif, les originaux des factures.

En aucun cas, les frais que le Bénéficiaire aurait dû ou avait prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, restaurant, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu du sinistre, coût des pièces détachées, etc. ...) Nous ne pouvons être tenu pour responsable des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que guerres civiles,

émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction de la circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

ARTICLE 5 – Limitations / Exclusions

LIMITE TERRITORIALE

Les prestations s'appliquent sans aucune franchise kilométrique à partir du domicile légal du conducteur habituel du véhicule. Elles produisent leurs effets dans les pays suivants :

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France Métropolitaine, Grande Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Lettonie, Luxembourg, Liechtenstein, Maroc, Moldavie, Monaco, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque et Slovaque, Roumanie, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie.

EXCLUSIONS

Sont exclues les demandes d'assistance dans les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires insurrectionnels, des émeutes ou des restrictions à la libre circulation des biens ou des personnes. De même, sont exclus les demandes d'assistance dans les pays ayant subis une catastrophe naturelle majeure empêchant tout accès, une explosion résultant de la désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.

Nous ne pouvons agir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et ne sera pas tenue d'intervenir en cas d'infraction du Bénéficiaire aux législations en vigueur.

Les accidents survenus du fait de la participation du Bénéficiaire à des compétitions sportives, rallyes ou à leurs essais préparatoires n'ouvriront pas droit aux prestations d'assistance.

ARTICLE 6 – Subrogation

Nous sommes subrogés à concurrence des indemnités payées et des services fournis par nos soins dans les droits et actions du Bénéficiaire contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

ARTICLE 7 – Prescription

Toute action découlant de la présente convention d'assistance est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

ARTICLE 8 – Réclamations - Litiges

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au service « Remontée Clients » d'Europ Assistance, 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.

ARTICLE 9 – Autorité de contrôle

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

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE, 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 sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE 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.

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

EUROP ASSISTANCE peut être amené à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie. 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 Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE 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. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

RECOURS CONSTRUCTEUR

A chaque ouverture de dossier d'assistance, Europ Assistance vérifiera la Date de mise en circulation du Véhicule sinistré.

S'il s'avère que le Véhicule immobilisé est toujours sous garantie constructeur, Europ Assistance contactera l'Assisteur du Constructeur du Véhicule garanti pour qu'il vous fournisse les prestations dues au titre de la garantie des véhicules neufs.

Ce processus fera l'objet d'une conférence téléphonique à trois, réunissant l'opérateur d'Europ Assistance, vous-même et l'opérateur de l'Assisteur du Constructeur.

Une fois ces prestations consommées, vous pourrez nous rappeler pour obtenir un complément de prestations si nécessaire, dans les limites et aux conditions définies dans la présente convention d'assistance.

En cas de refus opposé par l'Assisteur du Constructeur de rendre les Prestations d'assistance liées à la garantie contractuelle du constructeur, nous rendrons les Prestations d'assistance demandées dans le cadre de la présente Convention d'assistance.

Dans le cadre du recours Constructeur, Nous ne saurions en aucun cas être responsables de la mauvaise exécution, des retards dans l'exécution ou de l'inexécution des prestations servies par l'Assisteur du Constructeur.