

**MON  
ASSURANCE  
PANNE**



## QUE FAIRE EN CAS DE PANNE ?

- **Prenez les précautions adéquates, notamment stopper immédiatement le véhicule, pour ne pas aggraver les dommages.**

*Rappel : toute aggravation de la panne ou de l'incident mécanique ne sera pas prise en charge par le Courtier Gestionnaire et sera considéré comme une négligence entraînant l'application de l'article 8.1.1 des présentes Conditions.*

- **En cas d'immobilisation de votre véhicule, pour faire appel à notre service assistance routière 24h/24-7j/7, contactez le 04 26 73 79 56.**
- **Pour la remise en état de votre véhicule et déclarer une panne, contactez le 04 26 73 79 57.**

**ATTENTION :**  
**TOUTE RÉPARATION EFFECTUÉE SANS UN ACCORD PRÉALABLE DE NOS SERVICES NE SAURAIT ÊTRE PRISE EN CHARGE.**

### IMPORTANT !

Afin de vous apporter le meilleur service possible, nous vous remercions de bien vouloir prendre connaissance de l'intégralité des Conditions Générales et Particulières de votre contrat et notamment de l'article 5.4 (des Conditions Générales) - Entretien.

## NOTE À L'ATTENTION DU GARAGE RÉPARATEUR

**Avant toute intervention sur le véhicule et avant toute commande de pièces, vous devez réaliser un devis chiffré, pièces et main-d'œuvre, des travaux nécessaires à la remise en état du véhicule en précisant :**

- Le bulletin de souscription signé par l'Assuré,
- Le n° de contrat, nom et prénom de l'Assuré,
- Le kilométrage du véhicule au jour du sinistre,
- L'immatriculation du véhicule,
- Un descriptif de la panne (origine et symptômes),
- Le cas échéant l'ordre de démontage dûment signé par l'Assuré.

**Via le site internet [www.garantiem.fr](http://www.garantiem.fr)**

**Par téléphone au 04 26 73 79 57**

**Par courriel à l'adresse [servicetechnique@garantiem.fr](mailto:servicetechnique@garantiem.fr)**

La réponse est transmise par e-mail ou directement sur l'interface de déclaration en ligne si la déclaration de la panne a été faite via celle-ci.

### **Pour tout accord de prise en charge :**

Envoyez-nous votre facture originale correspondant au montant de la prise en charge libellée au nom de GARANTIE M en rappelant le numéro d'accord.

Le Courtier Gestionnaire vous règle directement par virement bancaire (n'oubliez pas de nous joindre un RIB).

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE PANNE MÉCANIQUE GARANTIE M ET, SI INCLUSE, DE LA GARANTIE PERTE FINANCIÈRE ET RACHAT DE FRANCHISE

Les Produits d'assurance GARANTIE M - Mon assurance Panne - sont distribués et gérés par la société **OPTEVEN COURTAGE**, Intermédiaire d'assurance, SAS ayant un capital de 6 384 430 €, dont le siège social est situé au 35-37 rue Louis Guérin - 69100 Villeurbanne immatriculée au RCS de Lyon 843 914 300, et pris dans son établissement situé Immeuble le Quatuor Bâtiment 4D, 16 avenue Tony Garnier ZAC de Gerland 69007 Lyon, enregistrée sous le numéro ORIAS 18008174 pour l'exercice de l'intermédiation en assurance en France dans le cadre de l'article R.511-2-6 du Code des assurances et déclarée au registre des intermédiaires en assurance ORIAS. Ci-après le « **Courtier Gestionnaire** ».

Assurés par **OPTEVEN ASSURANCES**, Société Anonyme à Conseil d'Administration au capital de 5 335 715 € dont le siège social est sis 35-37 rue Louis Guérin - 69100 Villeurbanne, soumise dans le cadre de son activité, à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) situé 4 place de Budapest - 75436 Paris immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 379 954 886. Ci-après « **L'Assureur** ».

Conformément à l'article L. 520-1 du Code des assurances, il peut être communiqué, à la demande de toute personne intéressée, le nom des entreprises d'assurance avec lesquelles OPTEVEN COURTAGE commercialise des produits et services d'assurance de la société OPTEVEN ASSURANCES, sans être tenu à une exclusivité contractuelle envers cette dernière.

## ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

**Accessoires** : éléments ajoutés au Véhicule et se trouvant à l'intérieur de l'habitacle.

**Accident/Dommage Accidentel** : concerne les Dommages Accidentels matériels non intentionnels subis par le Véhicule consécutifs à une collision (soudaine, imprévisible et irrésistible et provenant d'une cause extérieure) pour laquelle l'Assuré a été déclaré responsable par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang ou en raison de l'absence de tiers identifié, notamment dans le cadre des accidents de parking.

**Accident responsable** : tout dommage accidentel matériel

subi par le Véhicule suite à une collision dont l'Assuré a été déclaré responsable par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang.

**Assuré** : étant entendu comme toute personne physique majeure ayant un titre de conduite valable et conforme à la législation en vigueur en France, propriétaire du Véhicule et désigné au Bulletin de Souscription. Il est le bénéficiaire des prestations au titre du présent Contrat. Le Souscripteur ou ses ayants-droit ont la qualité d'Assuré au sens de ce Contrat.

**Assureur de 1<sup>er</sup> rang** : société d'assurance garantissant le Véhicule au titre de l'Assurance des véhicules terrestres à moteur obligatoire selon l'article L211.1 du Code des Assurances.

**Bénéficiaire des garanties** : Assuré dûment désigné sur le Bulletin de Souscription.

Il est précisé que le bénéfice de la garantie, en application du présent contrat, demeure acquis à l'Assuré qui autorise la conduite du Véhicule par une autre personne physique ayant un titre de conduite valable et conforme à la législation en vigueur en France.

**Bris de glace** : parties en verre du Véhicule et dont le bris accidentel est indemnisé par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang.

**Bulletin de souscription** : document contractuel matérialisant la souscription au Contrat, dûment complété et signé par l'Assuré et décrivant les caractéristiques du Véhicule et la Période d'Assurance.

**Conducteur** : toute personne physique utilisatrice du Véhicule au moment de la réalisation de l'évènement. Le Conducteur doit disposer d'un permis de conduire en état de validité conforme à la législation française.

**Constat amiable** : document officiel dûment complété et signé par le conducteur du Véhicule à la suite d'un accident de la route.

**Contrat ou Police** : le présent contrat d'assurance, régi par le Code des Assurances, les Conditions Générales, les Conditions Particulières et le Bulletin de Souscription.

Les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.

**Echéance** : date anniversaire de la date d'effet indiqué au Bulletin de Souscription.

**Effets personnels** : ensemble des vêtements, du linge, des objets de toute nature de caractère privé transportés à l'intérieur du Véhicule.

**Franchise** : somme restant à la charge de l'Assuré en déduction de l'Indemnité déterminée du fait d'un Sinistre garanti par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang.

**Indemnité** : somme forfaitaire proposée en dédommagement en application du présent Contrat dans la limite des plafonds et conditions des présentes.

**Incendie** : combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal, incendie par conflagration ou embrasement, par la foudre ou explosion.

**Litige** : désaccord ou contestation d'un droit, opposant l'Assuré à un Tiers, y compris sur le plan amiable.

**Parties** : l'Assuré et l'Assureur et/ou ses mandataires.

**Période d'Assurance** : période de validité du présent Contrat, telle que définie dans le Bulletin de Souscription.

**Pièces Couvertes** : pièces garanties par la Police et définies dans les Conditions Particulières.

**Prime** : montant à payer par l'Assuré, au titre de chaque Période d'Assurance en contrepartie des prestations du présent Contrat.

**Sinistre** : toutes les conséquences dommageables d'un événement fortuit prévu par la Police et entraînant l'application des garanties. L'ensemble des dommages dérivés d'un même événement constitue un seul Sinistre.

**Souscripteur** : personne physique preneur du présent contrat et ayant la qualité d'Assuré.

**Tentative de vol** : commencement d'exécution d'un Vol du Véhicule, déclaré aux autorités de police ou de gendarmerie et attesté par le procès-verbal délivré par ces dernières. La Tentative de Vol est caractérisée dès lors que des indices matériels sont relevés, tels que : forcement de la direction et de la serrure, du contact électrique, de la batterie, des fils électriques.

**Tiers** : toute personne, physique ou morale, qui n'a pas la qualité d'Assuré au sens du présent Contrat.

**Tiers identifié** : on considère la présence d'un tiers identifié dès lors qu'une personne physique ou morale

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE PANNE MÉCANIQUE GARANTIE M ET, SI INCLUSE, DE LA GARANTIE PERTE FINANCIÈRE ET RACHAT DE FRANCHISE

est formellement désignée et/ou déclarée comme partie prenante à la collision.

**Valeur Vé nale à Dire d'Expert** : valeur du Véhicule à dire d'expert, en fonction de la valeur de revente sur le marché de l'occasion et des caractéristiques du Véhicule (notamment marque, type, âge, kilométrage).

**Usure** : dépréciation progressive d'une pièce ou partie du Véhicule se manifestant par l'altération de ses propriétés physiques, thermiques ou chimiques ou de son état, notamment : oxydation, dépôt de tartre, de boue, de fer ou métal, incrustation, corrosion, perte de matière.

**Véhicule** : véhicule terrestre à moteur, immatriculé en France métropolitaine, ayant un poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur à 3,5T, satisfaisant à tout moment à la législation applicable notamment celle relative au contrôle technique obligatoire, répondant aux conditions d'assurance notamment de l'article 2.1.3, et désigné au Bulletin de Souscription.

**Vol** : soustraction frauduleuse du Véhicule indemnisé par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang dans le cadre d'une garantie Vol du Véhicule acquise au Bénéficiaire au jour du Sinistre et ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes.

## ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE - CONDITIONS D'ASSURANCE - PLAFOND DE REMBOURSEMENT

### 2.1 Garantie Panne mécanique

**2.1.1** Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de souscription à la Police. Le contrat a pour objet la prise en charge du montant des réparations des Pièces Couvertes à la suite d'un incident mécanique, électrique ou électronique intervenu de façon purement fortuite, ayant pour but la remise du Véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la panne, et ce dans les termes, conditions et limites du Contrat.

**A l'exclusion des petites fournitures, contrôles diagnostics, essais routiers et fluides. La garantie ne saurait prendre en compte toute intervention ou fourniture nécessitée par l'entretien du Véhicule -**

**et notamment les travaux de réglage, d'entretien, de nettoyage, d'ajustement, d'alignement et de rectification - tout remplacement de pièces programmées par le constructeur ou le distributeur étant assimilé à l'entretien.**

**2.1.2** Les Pièces Couvertes et les plafonds de la garantie sont exhaustivement déterminés dans les Conditions Particulières.

**2.1.3** Le Contrat s'applique à tous les Véhicules, de moins de 25 ans au jour de la souscription (à compter de la date de 1<sup>ère</sup> mise en circulation) et de moins de 3,5 T PTAC appartenant à des personnes physiques ou morales.

**Sauf pour les véhicules :**

- appartenant à des professionnels de l'automobile,
- destinés à la location courte durée,
- à usage professionnel tel que : ambulance, auto-école, transports onéreux de marchandises, transports onéreux de personnes,
- utilisés, même sporadiquement, pour tout type de compétition sportive, en amateur ou en professionnel, ou pour les entraînements,
- soumis à des modifications ou altérations, postérieurement à leur sortie de l'usine, ayant pour effet de modifier les caractéristiques techniques du véhicule,
- les véhicules de plus de 100 000 € valeur à neuf TTC et/ou appartenant à une série de moins de 300 exemplaires vendus par an en France (sauf en cas de dérogation écrite du Courtier Gestionnaire).

**2.1.4** Le terme « 4 x 4 » s'applique aux Véhicules 4 roues motrices et/ou comportant une transmission intégrale.

Le terme « Super Cars » désigne un Véhicule à partir de 3000 cc et/ou Véhicule dont la valeur à neuf est supérieur à 50 000 € TTC option(s) incluse(s).

Les Véhicules 4x4, Super Cars, Jeep, Chrysler, Saab ou VUL de plus de 2,3T PTAC sont des Véhicules soumis à une tarification spécifique.

### 2.2 Garantie Perte Financière et Rachat de franchise

**(uniquement si option souscrite et si la garantie est mentionnée au Bulletin de Souscription)**

#### 2.2.1 Conditions d'assurance

Quel que soit le Sinistre, l'Assuré ne pourra être indemnisé au titre du Contrat souscrit que si les conditions cumulatives ci-dessous sont respectées :

- Le Véhicule doit être équipé au préalable d'un système de prévention ou de protection contre le Vol tel que le gravage des vitres,
- Un contrat d'assurance automobile obligatoire conforme au Code des assurances a été souscrit pour le Véhicule auprès d'un Assureur de 1<sup>er</sup> rang et est en vigueur au jour du Sinistre,
- Une Compagnie d'assurance agréée, Assureur de 1<sup>er</sup> rang, doit prendre en charge le risque principal, objet du Sinistre et de même nature que celui déclaré dans le cadre du Contrat (Vol et/ou Tentative de vol du Véhicule et/ou Bris de glace et/ou Accident responsable et/ou Incendie) et indemniser l'Assuré pour ce Sinistre au-delà du montant de la Franchise.

#### 2.2.2 Plafond de remboursement

Le montant total des Indemnités versées pendant la durée du Contrat ne pourra dépasser, ni le montant de l'achat du Véhicule, ni 15% de la Valeur Vé nale à Dire d'Expert, ni la somme de mille euros (1000 €) TTC.

#### 2.2.3 Objet de la garantie

Le Contrat a pour objet la prise en charge d'une perte financière prévue aux présentes Conditions Générales en cas de Vol ou d'Accident Responsable du Véhicule ainsi qu'un rachat de Franchise en cas de Vol, Accident Responsable, Bris de glace ou Incendie du Véhicule tels que définis dans les présentes Conditions Générales.

##### 2.2.3.1 Garantie Perte Financière en cas de Vol du Véhicule

A la suite de sa demande, le Courtier Gestionnaire versera à l'Assuré une indemnité financière plafonnée à mille euros (1 000 €) TTC, sans pouvoir excéder 15% de la valeur vé nale TTC du Véhicule au jour du Sinistre, dans les conditions définies à l'article 9, lorsque le Véhicule est l'objet d'un Vol et dès lors que

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE PANNE MÉCANIQUE GARANTIE M ET, SI INCLUSE, DE LA GARANTIE PERTE FINANCIÈRE ET RACHAT DE FRANCHISE

les conditions **cumulatives** suivantes sont respectées :

- Le délai contractuel d'attente défini par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang du résultat des recherches du Véhicule est expiré,
- Le Véhicule n'a pas été retrouvé au terme du délai défini par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang ou a été retrouvé endommagé et jugé économiquement irréparable à dire d'expert (coût des réparations égal ou supérieur à 85% de la Valeur Vénale à Dire d'Expert TTC du Véhicule),
- L'Assureur de 1<sup>er</sup> rang a versé une indemnité au titre de la garantie Vol du contrat principal Véhicule Terrestre à Moteur obligatoire couvrant le Véhicule.

**Si l'Assuré rachète un véhicule auprès du réseau vendeur du Véhicule, l'indemnisation est étendue aux frais de carte grise (sur présentation d'un justificatif) du nouveau véhicule acheté dans la limite de ceux qui auraient découlé en raison des chevaux fiscaux du véhicule disparu et dans la limite de cinq cents euros (500 €) TTC.**

**Il est rappelé que cette garantie n'intervient que pour autant que l'Assuré ait, au jour du Sinistre, conformément à l'obligation qui lui est faite par les Conditions Générales, une assurance 1<sup>er</sup> rang qui couvre, outre sa Responsabilité Civile, le Vol de son Véhicule.**

## **2.2.3.2 Garantie Perte Financière en cas de Dommage Accidentel du Véhicule**

A la suite de sa demande, le Courtier Gestionnaire versera à l'Assuré une indemnité financière plafonnée à **mille euros (1 000€) TTC**, sans pouvoir excéder 15% de la valeur vénale TTC du Véhicule au jour du Sinistre, dans les conditions définies l'article 9 lorsque le Véhicule a subi un Dommage Accidentel et dès lors que les conditions cumulatives suivantes sont respectées :

- Le Véhicule a subi un Dommage accidentel dans le cadre d'une collision avec un Tiers identifié et est jugé économiquement irréparable à dire d'expert (coût des réparations égal ou supérieur à 85% de la

Valeur Vénale à Dire d'Expert TTC du Véhicule) ;

- L'Assureur de 1<sup>er</sup> rang a versé une indemnité au titre de la garantie Dommage Accidentel du contrat principal Véhicule Terrestre à Moteur obligatoire couvrant le Véhicule Assuré.

**Si l'Assuré rachète un véhicule auprès du réseau vendeur du Véhicule, l'indemnisation est étendue aux frais de carte grise (sur présentation d'un justificatif) du nouveau véhicule acheté dans la limite de ceux qui auraient découlé en raison des chevaux fiscaux du véhicule disparu et dans la limite de cinq cents euros (500 €) TTC.**

**Il est rappelé que cette garantie n'intervient que pour autant que l'Assuré ait, au jour du Sinistre, conformément à l'obligation qui lui est faite par les Conditions Générales, une Assurance 1<sup>er</sup> rang qui couvre, la Responsabilité Civile, les Dommages aux véhicules.**

## **2.2.3.3 Garantie Rachat de franchise en cas de Vol, Accident Responsable, Bris de glace ou Incendie du Véhicule Assuré**

A la suite de sa demande, le Courtier Gestionnaire prendra en charge le montant de la Franchise laissée à la charge de l'Assuré après règlement définitif de l'Indemnité de l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang dans la limite d'un plafond de **six cents euros (600 €) TTC**, sans pouvoir excéder 15% de la valeur vénale TTC du Véhicule dans les conditions définies au chapitre modalités d'indemnisation lorsque le Véhicule a subi un Dommage Accidentel et dès lors que les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- Le Sinistre est garanti par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang : l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang a versé une indemnité pour le sinistre de même nature en raison de dommages d'un montant estimé supérieur au montant de la Franchise,
- L'indemnité de l'Assureur n'a pas été réduite en raison de l'application d'une sanction pour non-respect des obligations de l'Assuré ; telle que déclaration inexacte du risque, déchéance partielle

des droits pour une obligation en cas de sinistre non respectée.

**Pour l'application de cette garantie, l'Assuré devra avoir sollicité un devis du réseau vendeur pour réaliser les réparations.**

## **ARTICLE 3 - TERRITORIALITÉ**

### **3.1 Panne mécanique**

Les prestations au titre de la Police s'appliquent aux véhicules vendus et immatriculés en France métropolitaine et Corse pour toutes les pannes portant sur des Pièces Couvertes survenues dans les pays de l'Union européenne.

### **3.2 Garantie Perte Financière et Rachat de franchise (uniquement si option souscrite)**

Les prestations au titre de la Police s'appliquent aux véhicules vendus et immatriculés en France métropolitaine pour tous Sinistres portant sur des éléments Couvertes survenues en France métropolitaine.

## **ARTICLE 4 - PRISE D'EFFET - DUREE DU CONTRAT - RENONCIATION**

**4.1** Le présent Contrat, proposé par un professionnel immatriculé à l'ORIAS ou par un professionnel de l'automobile à titre accessoire de son activité à l'occasion d'une vente de véhicule (conformément à l'article 511-1 du Code des assurances), est conclu le jour de la signature du Bulletin de Souscription ou le jour de la livraison du Véhicule par le professionnel vendeur en cas de vente d'un véhicule.

Sous réserve de l'acceptation du dossier par le Courtier Gestionnaire agissant en sa qualité de mandataire dûment autorisé par l'Assureur, et sauf clause expresse contraire, les garanties prennent effet à la date indiquée au Bulletin de Souscription, sauf mention différente prévue par les Conditions Particulières, pour une durée de douze (12) mois calendaires renouvelable sans pouvoir excéder soixante (60) mois. La prise d'effet du Contrat est subordonnée au bon paiement de la prime et que les documents contractuels, à savoir notamment le Bulletin de Souscription signé et l'autorisation de prélèvement signée,

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE PANNE MÉCANIQUE GARANTIE M ET, SI INCLUSE, DE LA GARANTIE PERTE FINANCIÈRE ET RACHAT DE FRANCHISE

aient été adressés au Courtier Gestionnaire dans un délai de cinq (5) jours.

En cas de non-réception desdits documents et/ou du paiement dans le délai imparti, le Courtier Gestionnaire se réserve le droit de résilier unilatéralement la souscription du Contrat, sans notice préalable à l'Assuré.

En cas de souscription au Contrat en utilisant une ou plusieurs techniques de communication à distance, l'Assuré peut demander expressément que les garanties prennent effet à la date de la signature de la demande de souscription conformément à l'article 4.2 ci-après.

Le Courtier Gestionnaire dûment mandaté à cet effet, pourra refuser la conclusion de la Police moyennant l'envoi à l'Assuré d'un courrier recommandé avec accusé de réception lui manifestant ce refus dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception du Bulletin de Souscription.

Lorsque le Véhicule bénéficie d'une garantie Constructeur non échue, la présente Police prend effet le jour de la cessation de celle-ci.

Les garanties prennent fin à minuit le jour de l'échéance déterminée dans le Bulletin de Souscription.

La cessation de la souscription met fin à l'ensemble des garanties et aux droits à indemnisation de l'Assuré.

La Souscription cesse de plein droit :

- Au terme de la durée maximale indiquée au Bulletin de Souscription,
- En cas de non-paiement des cotisations selon les modalités prévues à l'article L 113-3 et suivant du Code des assurances,
- En cas de destruction/perte totale du Véhicule pour quelque raison que ce soit sauf pour la Garantie Perte Financière et Rachat de Franchise si souscrite.

L'Assuré peut, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, résilier sans frais ni pénalités les contrats et adhésions tacitement reconductibles. La résiliation prend effet un mois après que l'assureur en a reçu notification par l'Assuré, par lettre ou tout autre support durable. Lorsque le contrat est résilié, l'assuré n'est tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de

cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque est couvert. Cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

**4.2** Au cas où l'Assuré a adhéré au Contrat en utilisant une ou plusieurs techniques de communication à distance, les garanties prennent effet :

- En cas de souscription par téléphone, après expiration du délai légal de renonciation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception des Conditions Générales,
- En cas de souscription par Internet, après expiration du délai légal de renonciation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de souscription en ligne,
- En cas de souscription avec signature d'une demande de souscription, après expiration du délai légal de renonciation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de signature de la demande de souscription,

L'Assuré peut néanmoins demander expressément que les garanties prennent effet à la date du contact téléphonique au cours duquel l'Assuré a donné son consentement à l'assurance en cas de vente par téléphone ou à la date de signature par l'Assuré de la demande de souscription en cas de souscription avec signature,

L'Assuré manifeste son choix lors de la souscription. Toutefois, l'Assuré pourra renoncer à son Contrat conformément aux dispositions prévues à l'article 4.5.

**4.3** Pour les Véhicules dont la garantie constructeur est expirée depuis plus de deux (2) mois au jour de la souscription du présent Contrat et/ou pour les Véhicules ne faisant pas l'objet d'une transaction au jour de la souscription de la garantie, **une franchise de prise en charge des Sinistres de 30 jours et 1 500 km** (depuis la date de réception du Bulletin de Souscription par le Courtier Gestionnaire) sera appliquée de plein droit.

**4.4** Chaque Partie peut dénoncer toute Police souscrite pour une durée supérieure à douze (12) mois par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, deux (2) mois avant la date anniversaire du Contrat.

**4.5** L'Assuré ayant adhéré au Contrat en utilisant une ou plusieurs techniques de communication à distance, peut renoncer à la souscription :

- En cas de souscription par téléphone, avant expiration du délai légal de renonciation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception des Conditions Générales,
- En cas de souscription par Internet, avant expiration du délai légal de renonciation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de souscription en ligne,
- En cas de souscription avec signature d'une demande de souscription, avant expiration du délai légal de renonciation de (14) quatorze jours calendaires à compter de la date de signature de la demande de souscription,

L'Assuré doit pour cela adresser à : GARANTIE M - Immeuble le Quatuor - Bâtiment 4D, 16 avenue Tony Garnier - ZAC de Gerland - 69007 LYON une Lettre Recommandée avec Avis de Réception, rédigée par exemple selon le modèle suivant :

"Je soussigné(e) (M/Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à la souscription au Contrat N° ...

Le (date) Signature"

A condition que le bénéfice des garanties n'ait pas été demandé, l'intégralité des sommes éventuellement versées sera remboursée à l'Assuré dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la date de réception de la lettre de renonciation.

A compter de l'envoi de cette lettre, le cachet de la poste faisant foi, le Contrat prend fin.

**4.6** L'Assuré peut demander la reconduction du Contrat pour une durée équivalente à la durée initiale, dans la limite de douze (12) mois sans que les reconductions successives ne puissent dépasser quarante-huit (48) mois au total. Pour ce faire, il devra envoyer une demande par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception dans un délai d'un (1) mois avant l'expiration du Contrat en précisant dans sa demande le kilométrage et l'âge du Véhicule par l'envoi d'un document justificatif (contrôle

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE PANNE MÉCANIQUE GARANTIE M ET, SI INCLUSE, DE LA GARANTIE PERTE FINANCIÈRE ET RACHAT DE FRANCHISE

technique, facture d'entretien...), la couverture sur la période de reconduction sera alors déterminée en fonction de l'âge et du kilométrage du Véhicule au jour de la demande de reconduction. L'Assureur se réserve la possibilité de refuser la reconduction par l'envoi d'une Lettre Recommandée avec Accusé de Réception dans les quinze (15) jours suivant la réception de la demande.

Enfin conformément à l'article L112-10 du Codes des Assurances, l'Assuré est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau Contrat. Si tel est le cas, il bénéficie d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- l'Assuré a souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- l'Assuré justifie que d'être déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel l'Assuré souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- l'Assuré n'a déclaré aucun Sinistre garanti par le Contrat.

Dans cette situation, l'Assuré peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'Assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau Contrat. L'Assureur est tenu de lui rembourser la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa renonciation.

Si l'Assuré souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les modalités de renonciation prévues dans le Contrat.

## ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ

**5.1** L'Assuré doit prendre toutes les mesures raisonnables

pour éviter un Sinistre et ne pas aggraver le dommage, notamment stopper immédiatement le Véhicule.

**5.2** Sauf en cas de force majeure telle que définie par les tribunaux français, l'Assuré qui subit un Sinistre doit, avant d'engager tous frais, déclarer ce Sinistre aux services du Courtier Gestionnaire dès qu'il en a connaissance et le cas échéant dans les cinq jours, et adresser les pièces qui lui seront demandées.

**5.3** À la souscription, l'Assuré ne doit pas fournir de fausse déclaration, toute omission ou inexactitude dans la déclaration du risque sera sanctionnée dans les conditions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du Code des Assurances :

- la mauvaise foi de la part de l'Assuré, entraînera la nullité du Contrat.
- si la mauvaise foi de l'Assuré n'est pas établie si sera appliqué une majoration de la Prime ou, en cas de Sinistre, une réduction de l'Indemnité en proportion de la Prime payée par rapport à la Prime qui aurait été due, si le risque avait été complètement déclaré.

## 5.4 Entretien

**5.4.1** L'entretien est obligatoire et doit être effectué chez un professionnel de la réparation automobile selon les prescriptions du constructeur.

**5.4.2** Les frais de révision vidange et entretien seront à la charge exclusive de l'Assuré qui devra en outre prendre le soin de faire remplir les coupons destinés à cet effet dans ce carnet, par un professionnel de la réparation automobile agréé par un syndicat de réparateurs automobiles (CNPA...) et de garder les factures acquittées pour toute vérification.

## ARTICLE 6 - DÉCHÉANCES CONTRACTUELLES

**L'Assuré sera déchu de ses droits dans les cas suivants**

**6.1** Sont exclus les véhicules dont le compteur kilométrique a été manipulé avant ou après la souscription du Contrat.

**6.2** Si l'utilisation du Véhicule n'est pas conforme aux règles du code de la route et/ou à la législation française.

**6.3** En cas de perte ou d'aliénation du Véhicule, pour quelque cause que ce soit sauf celles garanties pour la Perte Financière et le Rachat de franchise, si souscrit et uniquement après règlement de l'Assureur 1er rang.

**6.4** En cas de non-paiement total ou partiel de la prime.

**6.5** En cas de non-transmission du contrat au le Courtier Gestionnaire dans les cinq (5) jours ouvrables qui suivent la réception des Conditions Générales par l'Assuré.

**6.6** En cas de reprise et/ou revente du Véhicule par un professionnel de l'automobile.

**6.7** En cas de non-réception par le Courtier Gestionnaire du dossier de cession dans les cinq jours (5) qui suivent la revente du Véhicule à un non professionnel.

**6.8** En cas de mauvaise foi établie de l'Assuré.

**6.9** En cas de fausse déclaration, d'omission et/ou d'inexactitude dans les éléments descriptifs de la demande de prise en charge d'un Sinistre.

**6.10** En cas d'acquisition d'un véhicule sans facture d'entretien, si aucune révision complète n'a été effectuée dans les cinq (5) jours calendaires de l'achat.

**6.11** En cas de non-respect des conditions de l'article 2 « OBJET DE LA GARANTIE - CONDITIONS D'ASSURANCE - PLAFOND DE REMBOURSEMENT ».

**En cas de déchéance contractuelle, l'Assureur conservera pour compenser les frais, les sommes déjà perçues à titre de dommages et intérêts, sans que l'Assuré puisse prétendre à aucune indemnisation.**

## ARTICLE 7- REVENTE DU VÉHICULE

**7.1** Le bénéfice de la Police pourra être transmis à un nouveau propriétaire non-professionnel de l'automobile, à la condition que le Véhicule ait été entretenu depuis son acquisition selon les conditions prescrites par le Contrat et que le nouveau propriétaire se conforme aux dites conditions.

**7.2** Les coordonnées complètes du nouveau propriétaire et le certificat de cession du Véhicule devront être adressés au Courtier Gestionnaire dans les cinq (5) jours qui suivent la vente du Véhicule.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE PANNE MÉCANIQUE GARANTIE M ET, SI INCLUSE, DE LA GARANTIE PERTE FINANCIÈRE ET RACHAT DE FRANCHISE

Le Courtier Gestionnaire se réserve le droit de valider le transfert du bénéfice de la garantie liée à la revente du Véhicule.

## ARTICLE 8 - EXCLUSIONS

### 8.1 EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Sont conventionnellement et contractuellement exclus du cadre de la garantie :

8.1.1 Les pertes, les dommages, les conséquences et recours qui résultent d'une négligence, de la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré et/ou de l'utilisateur, et s'il s'agit d'une personne morale de ses administrateurs, représentants légaux ou salariés, qu'ils agissent seuls ou en collusion avec des tiers.

8.1.2 Les interventions n'ayant fait l'objet d'aucun accord écrit et préalable émanant du Courtier Gestionnaire.

8.1.3 Les dommages résultant de la guerre étrangère ou de la guerre civile, émeutes, sabotages, actes de terrorisme et actions concertées.

8.1.4 Les sinistres dus aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de la transmutation de noyaux d'atomes ou de la radioactivité, ainsi que les Sinistres dus aux effets de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules.

8.1.5 Les dommages dus à l'usure normale. L'Usure, constatée de fait, sera appréciée par un expert inscrit sur une liste d'experts agréés dont le rapport sera déterminant.

8.1.6 Les dommages résultant d'une exploitation non conforme aux normes du fabricant.

8.1.7 Le non-respect des obligations contractuelles inhérentes à l'Assuré notamment celles relatives à l'entretien périodique des Pièces Couvertes et plus généralement du Véhicule.

8.1.8 Les dommages qui sont consécutifs à toute intervention non conforme aux règles de l'art ou d'un usage des fabricants, constructeurs, vendeurs, fournisseurs, monteurs.

8.1.9 Les conséquences pécuniaires de la responsabilité que l'Assuré pourrait encourir (Article 1240 et suivants du Code Civil).

8.1.10 Les conséquences directes ou indirectes des pièces ou organes qui avaient fait l'objet de remarques ou observations lors du contrôle technique obligatoire.

8.1.11 Les conséquences des conditions ou catastrophes climatiques (gel, chaleur, inondations...), l'immersion ou l'immobilisation prolongée du Véhicule.

8.1.12 L'utilisation d'un carburant et/ou d'un liquide ou adjuvant non adéquat. Les conséquences d'un excès, d'un manque ou d'une insuffisance de liquide de refroidissement et/ou de produits lubrifiants.

8.1.13 L'engagement du Véhicule dans une sortie loisir dans une compétition, rallye automobile, de quelque nature que ce soit.

8.1.14 Les dommages provoqués par un remorquage ou une surcharge.

8.1.15 Un événement ou un organe ayant pour origine un élément ou composant du Véhicule non garanti en vertu des conditions particulières du contrat.

8.1.16 Les sinistres prenant leur origine avant la prise d'effet du Contrat.

8.1.17 Toutes interventions et fournitures nécessitées par l'entretien du Véhicule, tout remplacement de pièces programmées par le constructeur ou le vendeur étant assimilé à l'entretien.

8.1.18 Les organes ou pièces reconnus être pris en charge par le constructeur ou importateur de la marque.

8.1.19 Les travaux de réglage, d'entretien, de nettoyage, d'ajustement, d'alignement et de rectification ainsi que les essais sur route.

8.1.20 Les problèmes électriques ayant pour origine le montage de tout appareil électronique et électrique tels qu'autoradio, climatisation, alarme, ADC et gadgets divers.

8.1.21 Les conséquences en cas d'émeute, grève, explosion, mouvement populaire, restriction de circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquence d'une source de radioactivité, ou de tout autre cas fortuit ou de force majeure, et des détériorations commises sur le Véhicule immobilisé, en cours de remorquage, de transport ou de convoyage.

8.1.22 Les conséquences d'un Sinistre ayant pour origine un organe couvert et non remplacé lors de sa survenance ou apparition de l'avarie.

8.1.23 Les réparations consécutives à des causes externes de toute nature (chocs, accidents, vandalisme...).

8.1.24 Les dommages résultant soit d'un vice caché au sens des articles 1641 à 1649 du Code Civil, soit d'un défaut de conformité au sens des articles L211-1 et 5. du Code de la Consommation.

### 8.2 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES

8.2.1 Sont exclus pour la Garantie Perte Financière en cas de Vol du Véhicule :

- Les sinistres liés à une Tentative de Vol avec ou sans déplacement de Véhicule,
- Les sinistres dus au Vol commis par le conjoint, un ascendant, descendant,
- Les sinistres dus au Vol n'ayant pas été déclarés dans le cadre d'un dépôt de plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes,
- Les sinistres dus au vol de pneus, d'accessoires ou de tout autre élément attaché au véhicule.

8.2.2 Sont exclus pour la Garantie Perte Financière en cas de Dommages Accidentels du Véhicule :

- Les dommages dans le cadre d'un sinistre non responsable et/ou sans Tiers identifié,
- Les dommages résultant d'actes de vandalisme,
- Les dommages pour des véhicules de fonction ou de service dont le contrat de l'assureur de 1<sup>er</sup> rang couvre une flotte avec une clause contractuelle

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE PANNE MÉCANIQUE GARANTIE M ET, SI INCLUSE, DE LA GARANTIE PERTE FINANCIÈRE ET RACHAT DE FRANCHISE

d'auto-assurance pour les dommages aux véhicules.

## 8.2.3 Sont exclus en cas de Rachat de Franchise :

- Les Véhicules endommagés alors qu'ils étaient en stationnement,
- Les sinistres pour lesquels l'Assuré est déclaré non responsable par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang garantissant le Véhicule,
- Les sinistres non déclarés à l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang,
- Les sinistres n'impliquant pas un Tiers identifié,
- Les sinistres pour lesquels les réparations ont été effectuées en dehors du réseau vendeur du Véhicule,
- Les dommages résultant d'un acte de vandalisme,
- Les Franchises au titre de la Responsabilité Civile,
- Les Franchises « Prêt de volant »,
- Les dommages causés à tout élément attelé.

## 8.2.3.1 Concernant le Rachat de Franchise pour Bris de glace du Véhicule, sont exclus :

- Les bris des phares longue portée et antibrouillard qui ne sont pas montés d'origine ou prévus en tant qu'option au catalogue du constructeur,
- Les ampoules, rétroviseurs et déflecteurs de porte.

## 8.2.3.2 Concernant le Rachat de franchise pour Incendie du Véhicule, sont exclus :

- Les sinistres causés par un incendie provoqué par une cigarette non éteinte ou mal éteinte,
- Les sinistres causés par un excès de chaleur sans embrasement,
- Les sinistres causés par un incendie lors d'un Vol.

## ARTICLE 9 - DÉCLARATION DE PANNE, GESTION ET RÈGLEMENT DES SINISTRES

### 9.1 Panne mécanique

**9.1.1** Dès l'apparition des premiers symptômes, l'utilisateur doit impérativement prendre toutes les

précautions nécessaires afin de ne pas aggraver les dommages, notamment stopper immédiatement le véhicule.

**RAPPEL : toute aggravation de la panne ou de l'incident mécanique ne sera pas prise en charge par le Courtier Gestionnaire et sera considéré comme une négligence entraînant l'application de l'article 8.1.1 des présentes Conditions.**

En cas d'immobilisation du véhicule, le service d'assistance routière est disponible 24h/24-7j/7 sur simple appel téléphonique au **04 26 73 79 56**.

Pour déclarer un sinistre en vue de la remise en état du Véhicule, après examen et diagnostic de la panne, le garage réparateur doit contacter le Service technique du Courtier Gestionnaire soit :

- via le site internet [www.garantiem.fr](http://www.garantiem.fr)
- par téléphone au 04 26 73 79 57
- par courriel à l'adresse : [servicetechnique@garantiem.fr](mailto:servicetechnique@garantiem.fr).

Il est fortement conseillé de déclarer les éléments afférents à la panne via l'interface de déclaration en ligne sur le site internet : [www.garantiem.fr](http://www.garantiem.fr).

Il est rappelé que seule la date de déclaration de sinistre est prise en charge pour le traitement du dossier (ne sont pas prises en compte la date de réception du devis ni celle de l'ordre de réparation).

Avant toute intervention sur le Véhicule et avant toute commande de pièces, le garage réparateur doit réaliser un devis chiffré, pièces et main-d'œuvre, des travaux nécessaires à la remise en état du Véhicule, en communiquant les informations suivantes :

- Le Bulletin de Souscription signé par l'Assuré,
- Le numéro de Contrat, nom et prénom de l'Assuré,
- Le kilométrage du véhicule au jour du sinistre,
- L'immatriculation du Véhicule,
- Un descriptif de la panne (origine et symptômes),
- Le cas échéant l'ordre de démontage dûment signé par l'Assuré.

Une fois l'analyse de la demande de prise en charge faite, le Courtier Gestionnaire transmet sa position

contractuelle au garage réparateur par email ou directement sur l'interface de déclaration en ligne si la déclaration de la panne a été faite via cette interface.

Pour tout accord de prise en charge, le garage réparateur doit envoyer au Courtier Gestionnaire la facture originale correspondant au montant de la prise en charge libellée au nom de GARANTIE M en rappelant le numéro d'accord. Le Courtier Gestionnaire règle directement le garage réparateur par virement bancaire.

**9.1.2** L'Assureur, soit directement, soit par l'intermédiaire du Courtier Gestionnaire agissant en sa qualité de Mandataire dûment autorisé se réserve le droit, d'imposer à l'Assuré et au garage réparateur du Véhicule l'un de ses fournisseurs de pièces détachées en échange standard, neuves ou d'occasion.

De plus, il se réserve le droit :

**9.1.2.1** De réclamer au réparateur du Véhicule en panne la facture d'achat de la/ou des pièces à remplacer et entrant dans le cadre des Pièces Couvertes.

**9.1.2.2** De réclamer lors de la souscription à la Police ou au jour du Sinistre, le contrôle technique original des Véhicules ayant plus de 4 ans depuis leur 1<sup>ère</sup> mise en circulation, puis tous les contrôles réalisés de manières biennales.

**9.1.2.3** D'exiger l'envoi des pièces défectueuses au service technique désigné par le Courtier Gestionnaire, dûment mandatée à cet effet.

**9.1.3** Les Sinistres sont réglés par virement sur présentation de la facture originale de réparation ou de remplacement libellée au nom de GARANTIE M, dûment mandatée à cet effet. Le règlement s'effectue de gré à gré. Il est précisé que l'Assureur ne garantit aucun **préjudice immatériel**.

L'Assuré s'engage à communiquer au Courtier Gestionnaire, sur simple demande et sans délai, tout document nécessaire à l'examen du bien-fondé de sa demande.

**9.1.4** Les indemnités qui seraient, le cas échéant, dues à l'Assuré suite à la remise d'un dossier de déclaration

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE PANNE MÉCANIQUE GARANTIE M ET, SI INCLUSE, DE LA GARANTIE PERTE FINANCIÈRE ET RACHAT DE FRANCHISE

de sinistre complet conformément aux conditions de la Police seront réglées dans un délai de trente (30) jours à compter de l'accord intervenu entre les Parties

## 9.2 Garantie Perte Financière et Rachat de Franchise (uniquement si incluse dans le produit souscrit)

**9.2.1** En cas de Sinistre, l'Assuré doit immédiatement prendre contact avec le Courtier Gestionnaire au 04 26 73 79 57, pour déclarer le Sinistre et en connaître les modalités.

L'Assuré peut adresser l'ensemble des pièces énumérées ci-dessous par courriel à l'adresse :

servicetechnique@garantiem.fr

en précisant le numéro de contrat, le nom et prénom de l'Assuré, le Bulletin de Souscription signé par l'Assuré, l'immatriculation du Véhicule, la nature du sinistre.

**9.2.2** L'Assuré doit, sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, déclarer au Courtier Gestionnaire dès qu'il en a connaissance et/ou le cas échéant dans un délai de cinq (5) jours ouvrés toute circonstance de nature à entraîner la mise en jeu de la présente garantie.

**9.2.3 Les pièces à fournir sous trente (30) jours à compter de la survenance du Sinistre sont les suivantes :**

### 9.2.3.1 Pour la Garantie Perte Financière en cas de Vol du Véhicule

L'Assuré s'engage à fournir, sous trente (30) jours à compter de la survenance du Sinistre, les pièces justificatives suivantes :

- Copie de la déclaration de Vol effectuée auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes,
- Copie de la quittance d'indemnité émise par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang précisant le montant de la franchise laissée à la charge de l'Assuré,
- Copie de la déclaration de découverte du Véhicule,
- Copie du certificat de cession,
- La facture des réparations du Véhicule et copie du rapport d'expertise,
- Copie de la carte grise du Véhicule attestant de la

propriété du Véhicule,

- Copie de la facture d'achat du Véhicule volé,
- Copie du bon de commande du nouveau véhicule.

### 9.2.3.2 Pour la Garantie Perte Financière en cas d'Accident Responsable

L'Assuré s'engage à fournir, sous trente (30) jours à compter de la survenance du Sinistre, les pièces justificatives suivantes :

- Copie du constat amiable établi, de la déclaration sur l'honneur du client, de la déclaration d'accident et/ou encore du procès-verbal de police ou de gendarmerie compétente,
- Copie de l'accord de prise en charge de l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang pour le sinistre accident garanti précisant le montant de la franchise laissée à la charge de l'Assuré,
- Copie du rapport d'expertise,
- Copie de la facture des réparations,
- Copie de la carte grise du Véhicule attestant de la propriété du Véhicule,
- La facture d'achat du Véhicule,
- Copie de la décision procédure V.G.A permettant d'identifier que le véhicule est considéré comme économiquement irréparable,
- Copie de la quittance d'indemnité émise par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang,
- Copie du bon de commande du nouveau véhicule.

### 9.2.3.3 Pour la Garantie Rachat de franchise

L'Assuré s'engage à fournir, sous trente (30) jours à compter de la survenance du Sinistre, les pièces justificatives suivantes :

#### 9.2.3.3.1 En cas de Vol

- Copie de la déclaration de Vol effectuée auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes,
- Copie de la quittance d'indemnité émise par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang précisant le montant de la franchise laissée à la charge de l'Assuré,

- Copie de la déclaration de découverte du Véhicule,
- Copie du certificat de cession,
- La facture des réparations du Véhicule et copie du rapport d'expertise,
- Copie de la carte grise du Véhicule attestant de la propriété du Véhicule,
- Copie de la facture d'achat du Véhicule volé,
- Copie du bon de commande du nouveau véhicule.

#### 9.2.3.3.2 En cas d'Accident responsable

- Copie du constat amiable établi, de la déclaration sur l'honneur du client, de la déclaration d'accident et/ou encore du procès-verbal de police ou de gendarmerie compétente,
- Copie de l'accord de prise en charge de l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang pour le sinistre accident responsable garanti précisant le montant de la franchise laissée à la charge de l'Assuré,
- Copie du rapport d'expertise,
- Copie de la facture des réparations,
- Copie de la carte grise du Véhicule attestant de la propriété du Véhicule,
- La facture d'achat du Véhicule,
- Copie de la décision procédure V.G.A permettant d'identifier que le Véhicule est considéré comme économiquement irréparable,
- Copie de la quittance d'indemnité émise par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang,
- Copie du bon de commande du nouveau véhicule.

#### 9.2.3.3.3 En cas de Bris de glace

- Copie de l'accord de prise en charge émis par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang pour le même Sinistre et précisant le montant de la Franchise laissée à la charge de l'Assuré,
- Copie de la facture de remplacement de la vitre du Véhicule.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE PANNE MÉCANIQUE GARANTIE M ET, SI INCLUSE, DE LA GARANTIE PERTE FINANCIÈRE ET RACHAT DE FRANCHISE

## 9.2.3.3.4 En cas d'Incendie

- Copie de la prise en charge, ou de la quittance d'indemnité, émise par l'Assureur de 1<sup>er</sup> rang et précisant le montant de la Franchise laissée à la charge de l'Assuré,
- Copie de la facture des réparations effectuées dans le réseau vendeur du Véhicule,
- Copie du rapport d'expert.

**Pour toutes les garanties, l'Assureur se réserve le droit de réclamer toute autre pièce nécessaire à l'étude du Sinistre. L'Assuré s'engage à communiquer au Courtier Gestionnaire, sur simple demande et sans délai, tout document nécessaire à l'examen du bien-fondé de sa demande.**

**9.2.4** Le chèque de règlement est établi à l'ordre de l'Assuré et lui est directement adressé.

En cas de décès de l'Assuré, l'indemnité financière est versée selon les règles de dévolution en matière successorale.

**9.2.5** Le paiement intervient dans les plus brefs délais suivant la confirmation de prise en charge transmise par le Courtier Gestionnaire à l'Assuré, et sous réserve de la réception, par l'Assureur, des justificatifs mentionnés ci-dessus.

**9.2.6** En cas de Sinistre provoqué par un tiers responsable, il est rappelé que l'Assureur est subrogé dans vos droits et actions c'est-à-dire qu'il peut exercer son recours contre le tiers responsable à concurrence des prestations et indemnités qui auront été versées. A ce titre, il vous sera demandé d'adresser toute pièce utile à cette fin.

## ARTICLE 10 - EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

En cas de réclamation, l'Assuré peut contacter le Service Client du Gestionnaire par mail à [relationclient@garantiem.fr](mailto:relationclient@garantiem.fr), ou par courrier à l'adresse :

### GARANTIE M

Service réclamations  
Immeuble LE PATIO

43-37 rue Louis GUERIN  
69100 VILLEURBANNE

Les services de la Compagnie en accuseront réception dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables et apporterons une réponse à l'Assuré dans un délai maximum d'un (1) mois.

A défaut de résolution amiable, si le différend persiste, sans préjudice d'intenter une action en justice, l'Assuré pourra faire appel à ses frais à un médiateur dont les coordonnées sont :

### Médiation de l'Assurance

TSA 50110  
75441 PARIS Cedex 9

ou sur leur site :

<http://www.mediation-assurance.org/>

## ARTICLE 11 - EXPERTISE ET CONTESTATIONS

**11.1** Les opérations d'expertise ou de démontage nécessaires pour déterminer l'origine de la Panne, la décrire ou l'estimer seront prises en charge uniquement si le Sinistre est garanti par la Police.

**A défaut, les coûts seront intégralement supportés par l'Assuré.**

**11.2** En cas de contestation sur le montant de la prise en charge, un expert sera missionné pour juger du montant du remboursement au vu des pièces présentées.

**11.3** En cas de contestation de l'Assuré suite à un refus de prise en charge par l'Assureur, et à défaut d'un accord entre les Parties, une expertise amiable pourra être organisée. Chacune des parties désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert : les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute pour l'une des deux parties de nommer son expert ou les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du domicile de l'Assuré. Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée. **Chaque partie**

**paye les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu par moitié les honoraires du tiers expert.**

## ARTICLE 12 - COMMUNICATIONS

Toutes les communications envoyées par le Courtier Gestionnaire à l'Assuré sont considérées comme étant valables si celles-ci sont envoyées à la dernière adresse communiquée par l'Assuré.

Toutes les communications de l'Assuré doivent être envoyées au Courtier Gestionnaire à l'adresse suivante :

### GARANTIE M

Immeuble le Quatuor Bâtiment 4D  
16 avenue Tony Garnier  
ZAC de Gerland  
69007 LYON

## ARTICLE 13 - PRIME, IMPAYÉS ET RÉSILIATIONS

**13.1** La Prime, dont le montant est indiqué au Bulletin de Souscription est payable selon les modalités définies, lors de la souscription du Contrat ou de son renouvellement.

Les véhicules 4X4, Super Cars, Jeep, Chrysler, Saab et V.U.L. de plus de 2,3T PTAC sont soumis à tarification spécifique (selon fiche tarifs).

**13.2** Sous réserve des dispositions de l'article 4 ci-dessus, elle n'est jamais remboursable.

**13.3** En cas d'incident de paiement, l'Assureur, ou le Courtier Gestionnaire dûment mandatée à cet effet, mettra en demeure l'Assuré par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, de s'acquitter du montant dû, dans les trente (30) jours suivants la réception de la lettre. A l'issue de ces trente (30) jours, s'il n'est fait état d'aucun règlement, le Contrat sera suspendu pendant dix (10) jours puis résilié de plein droit. En cas de Sinistre pendant la suspension, l'Assureur ne sera tenu à aucune garantie si les fractions de Prime ayant fait l'objet de la mise en demeure et celles venues à échéance pendant la période de suspension ainsi que, éventuellement, les frais de poursuites et de recouvrement n'ont pas été payées.

**13.4** En cas de résiliation avant terme pour quelque cause que ce soit, l'Assuré reste redevable envers le Courtier

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE PANNE MÉCANIQUE GARANTIE M ET, SI INCLUSE, DE LA GARANTIE PERTE FINANCIÈRE ET RACHAT DE FRANCHISE

Gestionnaire des fractions de la Prime émises et celles venant à échéance jusqu'à la fin de la Période d'assurance. Cette résiliation entraînera des frais de dossier à hauteur de 2/12 de la prime.

**13.5** La grille tarifaire est susceptible d'évoluer au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année. Elle apparaît au Bulletin de Souscription et est disponible sur simple demande auprès du Courtier Gestionnaire.

La nouvelle Prime sera alors calculée sur ces nouvelles bases dès la première échéance annuelle suivant cette modification. En particulier, pour toute Police souscrite pour une durée supérieure à douze (12) mois, les fractions de la Prime venant à échéance après la première date anniversaire de la prise d'effet de la Police suivant cette modification seront alors calculées sur ces nouvelles bases.

En cas de majoration de la Prime, l'Assuré pourra résilier le Contrat dans le mois suivant le jour où il a eu connaissance de la modification. La résiliation prendra effet 1 mois après sa notification. L'Assureur aura droit à la portion de Prime calculée sur la base du précédent tarif, au prorata du temps écoulé entre la date de la dernière échéance annuelle et la date d'effet de la résiliation.

## ARTICLE 14 - ASSURANCE CUMULATIVE

En application de l'Article L 121-4 du Code des assurances, le Souscripteur s'oblige, à informer la Compagnie des garanties dont il bénéficie ou dont bénéficie l'Assuré pour le même risque auprès d'autres assureurs. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, ni dol, chacune d'elles produit ses effets dans les limites contractuelles de garantie.

L'Assuré a été invité à vérifier s'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques couverts par la présente Police.

**Dans le cas où l'Assuré justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts la présente Police, il a la possibilité, conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances, de renoncer à la présente police dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la conclusion de celle-ci. L'Assuré sera dès lors remboursé des Primes qu'il a versées au Courtier Gestionnaire, sans**

**frais ni pénalités, sauf en cas de sinistre intervenant antérieurement à l'exercice du droit de renoncation.**

## ARTICLE 15 - SUBROGATION

En cas de paiement d'une indemnité par l'Assureur au titre de la présente Police, l'Assureur devient bénéficiaire jusqu'à concurrence de cette indemnité de tous les droits et actions que possédait l'Assuré contre tout responsable du Sinistre, conformément à l'article L.121-12 du Code des Assurances. L'Assuré devra fournir tous les documents et certificats nécessaires et tout mettre en oeuvre pour que l'Assureur puisse faire valoir ses droits.

L'Assuré ne doit prendre aucune action qui puisse porter préjudice aux droits de l'Assureur concernant la subrogation et demeure responsable pour tout dommage qu'il cause, par ses actes ou omissions, à l'Assureur dans ses droits de subrogation. Si la subrogation ne peut plus s'exercer en faveur de l'Assureur, du fait de l'Assuré, l'Assureur sera déchargé de tout ou partie de ses obligations envers l'Assuré.

## ARTICLE 16 - LANGUE ET DROIT APPLICABLE

La langue utilisée pendant la durée du Contrat est le français (Article L112-3 du Code des assurances). Les relations précontractuelles et le Contrat sont régis par le droit français. Les frais d'envois postaux sont à la charge de l'Assuré. La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption.

## ARTICLE 17 - PRESCRIPTION - JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Pour tout litige survenu entre l'Assuré, l'Assureur ou le Courtier Gestionnaire suite à un Sinistre couvert par la Police, la prescription est de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions fixées aux articles 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances.

Les contestations qui pourraient être élevées entre l'Assuré et l'Assureur ou le Courtier Gestionnaire à l'occasion du Contrat sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents à défaut de résolution amiable.

## ARTICLE 18 - DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la souscription du Contrat ou de la relation d'assurance, OPTEVEN COURTAGE et OPTEVEN ASSURANCES sont amenés à recueillir auprès de l'Assuré des données personnelles protégées par la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée. Le caractère obligatoire ou facultatif des données personnelles demandées et les éventuelles conséquences à l'égard de l'Assuré d'un défaut de réponse sont précisés lors de la collecte. Ces données seront utilisées pour la gestion interne du Courtier Gestionnaire et l'Assureur, et accessibles aux Courtiers, leurs mandataires et réassureurs. Ces données seront utilisées pour la gestion interne de l'Assureur, de ses mandataires et réassureurs. Les responsables du traitement sont OPTEVEN COURTAGE et OPTEVEN ASSURANCES qui utilisent les données principalement pour les finalités suivantes : la gestion des souscriptions à la Police, la gestion des Sinistres, et la fourniture des prestations et garanties, la passation des contrats, gestion de la relation d'assurance, fourniture des prestations et garanties prospection commerciale et études statistiques, évaluation du risque, gestion des précontentieux et contentieux liés aux prestations d'assurance. A ce titre, l'Assuré est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises :

- aux mandataires, établissements et sous-traitants liés contractuellement aux co-responsables de traitement pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités décrites précédemment ;
- aux partenaires commerciaux des co-responsables de traitement qui interviennent dans la réalisation d'un produit ou un service souscrit par l'Assuré aux seules fins d'exécution de leurs obligations contractuelles vis-à-vis de l'Assuré ou de l'Assureur ;
- à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à l'Assureur ;
- à des auxiliaires de justice dans le cadre du traitement contentieux ou précontentieux du Contrat ;
- vers des pays non-membres de l'Union Européenne

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE PANNE MÉCANIQUE GARANTIE M ET, SI INCLUSE, DE LA GARANTIE PERTE FINANCIÈRE ET RACHAT DE FRANCHISE

lorsque l'exécution du Contrat le nécessite, et selon les outils de transferts autorisés par la législation applicable sur la protection des données personnelles ;

- si l'Assuré a donné son accord, à tous tiers à des fins de prospection commerciale.

Les co-responsables de traitement ne conservent les données de l'Assuré que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la législation en vigueur.

Enfin, toute déclaration fautive ou irrégulière pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude.

Conformément à la loi Informatique et Libertés modifiée, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, d'opposition, de limitation au traitement de ses données personnelles, de rectification, un droit à la portabilité de ses données, de suppression et à définir les directives relatives à ses données personnelles après son décès, auprès de **OPTEVEN ASSURANCES** - Immeuble LE PATIO - 35-37 rue Louis GUERIN - 69100 VILLEURBANNE pour toute information à caractère personnel le concernant dans les fichiers du Courtier, de l'Assureur et du Délégué ou à l'adresse suivante [mydata@opteven.com](mailto:mydata@opteven.com).

A cet effet, l'Assuré peut obtenir une copie des données personnelles le(s) concernant par courrier adressé à OPTEVEN COURTAGE, Immeuble le Quatuor Bâtiment 4D, 16 avenue Tony Garnier ZAC de Gerland 69007 LYON, en joignant à sa demande la copie d'un justificatif d'identité comportant sa signature.

L'Assuré dispose également du droit d'introduire une réclamation relative au traitement de ses données personnelles auprès d'une autorité de contrôle, en l'occurrence la CNIL.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

"OC\_CGASS\_B2B2C\_01062019" liée à l'assurance panne mécanique "OC\_CGPM\_B2B2C\_01062019"

Assuré par d'OPTEVEN ASSURANCES, Société Anonyme à Conseil d'Administration au capital de 5 335 715 € dont le siège social est sis 35-37 rue Louis Guérin - 69100 Villeurbanne, soumise dans le cadre de son activité, à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) situé 4 Place de Budapest - 75336 Paris immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 379 954 886.

Conformément à l'article L. 520-1 du Code des assurances, il peut être communiqué, à la demande de toute personne intéressée, le nom des entreprises d'assurance avec lesquelles le Courtier Gestionnaire, commercialise des produits et services d'assurance de la société OPTEVEN ASSURANCES, sans être tenu à une exclusivité contractuelle envers cette dernière.

## ARTICLE 1 - OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSISTANCE

### 1.1 ASSISTANCE ROUTIÈRE

#### 1.1.1 Remorquage et /ou extraction des Véhicules en cas de panne mécanique

Au cas où le Véhicule ne pourrait circuler pour cause de Panne mécanique électrique ou électronique, la Compagnie se chargera d'un remorquage jusque chez le Distributeur s'il se trouve à moins de 50 km du lieu de l'immobilisation et s'il dispose d'un atelier de réparation et à défaut, dans l'atelier de réparation le plus proche. De la même façon, et lorsque cela sera nécessaire, la Compagnie se chargera de l'enlèvement et/ou de la récupération du Véhicule. La limite maximum pour l'ensemble des prestations comprises dans cet aparté sera de **140 € TTC** par Véhicule.

#### 1.1.2 Réparation du véhicule sur place

Lorsque cela sera possible et que le type de panne le justifiera, la Compagnie organisera et prendra à son compte les frais d'aller-retour d'un mécanicien adéquat pour la réparation effective, jusqu'au lieu d'immobilisation du Véhicule. Ces frais seront limités aux frais d'intervention et une demi-heure de main d'œuvre avec un maximum de **300 € TTC** et incluent les interventions résultant de pannes mécaniques, électriques ou électroniques. La Compagnie est exonérée de toute responsabilité qui pourrait être la

conséquence d'une réparation inadéquate du Véhicule de la part du personnel déplacé sur le lieu conformément à cet aparté.

### 1.2 OPTION ZEN

**(Les garanties ci-dessous sont dues uniquement si l'option ZEN a été souscrite par l'Assuré et est mentionnée dans la Bulletin de Souscription et les Conditions Particulières)**

#### 1.2.1 Remorquage et /ou extraction du Véhicule en cas de panne mécanique électrique ou électronique

Au cas où le Véhicule ne pourrait circuler pour cause de panne mécanique électrique ou électronique, l'Assureur se chargera d'un remorquage jusque chez le garage vendeur s'il se trouve à moins de 50 km du lieu de l'immobilisation et s'il dispose d'un atelier de réparation et à défaut, dans l'atelier de réparation le plus proche.

#### 1.2.2 Réparation du Véhicule sur place

Lorsque cela sera possible et que le type de panne le justifiera, la Compagnie organisera et prendra à son compte les frais d'aller-retour d'un mécanicien adéquat pour la réparation effective, jusqu'au lieu d'immobilisation du véhicule, ainsi que les trois premières heures de main-d'œuvre générées par la réparation du véhicule. Ces frais seront limités aux frais d'intervention résultant de pannes mécaniques, électriques ou électroniques, plafonnés à **300€ TTC**. La compagnie est exonérée de toute responsabilité qui pourrait être la conséquence d'une réparation inadéquate du véhicule de la part du personnel déplacé sur le lieu conformément à cet aparté.

#### 1.2.3 Véhicule de remplacement / Remboursement des titres de transport / Frais d'hébergement

En cas de panne mécanique électrique ou électronique entraînant l'indisponibilité du Véhicule et plus de 24 h d'immobilisation, la Compagnie pourra soit mettre à disposition un véhicule de remplacement de catégorie équivalente, sauf pour les Véhicules Utilitaires Légers, jusqu'à la catégorie D maximum, pendant la durée des travaux à concurrence de cinq (5) jours maximum ou rembourser les titres de transport permettant au conducteur et à ses passagers de rejoindre le domicile

de l'Assuré ou une destination de leur choix dans la limite de **300 € TTC** par personne. Si cette dernière prestation ne peut être délivrée le jour même, la Compagnie prendra en charge les frais d'hébergement du conducteur et de ses passagers dans la limite de **50 € TTC** par nuit et par personne et de **300 € TTC** pour l'ensemble de la prestation.

## ARTICLE 2 - TERRITORIALITÉ

Les prestations décrites seront effectives en France et dans les pays membres de l'Union Européenne.

## ARTICLE 3 - DÉCHÉANCES ET EXCLUSIONS GÉNÉRALES

### 3.1 DÉCHÉANCES CONTRACTUELLES

**L'Assuré sera déchu de ses droits dans les cas suivants :**

**3.1.1 Si l'utilisation du Véhicule n'est pas conforme aux règles du code de la route et/ou à la législation française.**

**3.1.2 En cas de non-paiement total ou partiel de la prime dans les délais accordés, sous réserve du respect des dispositions des présentes Conditions Générales.**

**3.1.3 En cas de non transmission du contrat au Courtier Gestionnaire dans les cinq (5) jours ouvrables qui suivent la réception des Conditions Générales par l'Assuré.**

**3.1.4 En cas de non-respect de l'objet de la garantie/ conditions d'assurance.**

**3.1.5 En cas de fausse déclaration, d'omission et/ou d'inexactitude dans les éléments descriptifs de la demande de prise en charge d'un Sinistre.**

**3.1.6 En cas de mauvaise foi établie de l'Assuré.**

**En cas de déchéance contractuelle, l'Assureur conservera pour compenser les frais, les sommes déjà perçues à titre de dommages et intérêts, sans que l'Assuré puisse prétendre à aucune indemnisation.**

**Dans l'hypothèse où l'une des conditions ci-dessus serait avérée au moment de la mise en œuvre de la garantie d'assistance routière, la Compagnie se réserve**

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

"OC\_CGASS\_B2B2C\_01062019" liée à l'assurance panne mécanique "OC\_CGPM\_B2B2C\_01062019"

le droit de refacturer à l'Assuré ladite prestation.

### 3.2 EXCLUSIONS CONTRACTUELLES

3.2.1 Avec un caractère général pour toutes les garanties et couvertures, les conséquences des faits suivants sont exclues de la garantie objet du présent contrat :

a) Ceux causés par la mauvaise foi, une négligence, une faute intentionnelle ou dolosive, de l'Assuré ou du conducteur.

b) Les catastrophes naturelles, tels que les inondations, les tremblements de terre, les éruptions volcaniques, les tempêtes cycloniques atypiques, les chutes de corps sidéraux et d'aérolites, etc.

c) Les faits dérivés du terrorisme, de rébellion ou de tumulte populaire.

d) Les faits ou les opérations réalisées par les Forces Armées ou les Forces et les corps de sécurité en temps de paix.

e) Ceux dérivés de l'énergie nucléaire radioactive.

f) Ceux produits quand le conducteur du véhicule se trouve dans une des conditions suivantes :

1. En état d'ivresse ou, sous les effets de drogues, de toxiques ou de stupéfiants, et que la contribution manifeste de telles circonstances dans la production du sinistre soit prouvée par sentence judiciaire ou lorsque la preuve d'alcoolémie réalisée au conducteur après le sinistre, dépasse le taux de 0,5 grammes par 1000 centimètres cubes de sang ou le maximum légal, quel que soit le taux plus bas.

2. Défaut de permis ou de la licence correspondant à la catégorie du Véhicule et violation de la condamnation d'annulation ou de retrait de ceux-ci.

g) Ceux qui se produisent lors de la soustraction illégitime du Véhicule.

h) Ceux qui se produisent lorsque l'Assuré ou le conducteur ont violé les dispositions législatives et/ou réglementaires notamment en ce qui concerne les conditions requises et le nombre de personnes transportées, poids ou taille, disposition des objets

ou animaux qui pourraient être transportés, si toutefois l'infraction a été la cause déterminante de l'accident ou de l'événement qui a causé le sinistre.

i) Ceux qui se produisent lors de la participation de l'Assuré ou du conducteur dans des paris ou de défis.

j) Ceux causés par des carburants, des essences minérales et autres matières inflammables, explosives ou toxiques transportées par le Véhicule.

k) Ceux qui se produisent lors de la participation du véhicule assuré dans des courses, pratiques sportives, et à des tests préparatoires ou d'entraînement, sauf si elles sont expressément incluses dans les Conditions Particulières et si la surprime correspondante a été réglée.

3.2.2 Outre les exclusions antérieures, les prestations suivantes ne sont pas couvertes par l'assistance :

a) Les services que l'Assuré a sollicités de son propre chef, sans la communication préalable ou sans le consentement de l'Assureur, sauf en cas de besoin urgent.

b) Les assistances aux occupants du véhicule assuré transportés gratuitement au moyen de l'auto-stop.

c) La Compagnie se trouve être relevée de sa responsabilité lorsqu'en cas de force majeure elle ne peut effectuer les prestations spécifiquement prévues dans la Police.

d) Les frais produits une fois que l'Assuré se trouve à son domicile, ceux qui ont eu lieu en dehors du domaine d'application des garanties de l'assurance et, dans tous les cas, ceux produits postérieurement aux termes échos des dates de validité de ce Contrat.

Dans l'hypothèse où l'une des conditions ci-dessus serait avérée au moment de la mise en œuvre de la garantie d'assistance routière, la Compagnie se réserve le droit de refacturer à l'Assuré ladite prestation.

### ARTICLE 4 - DÉCLARATION DE PANNE / MISE EN JEU DES GARANTIES

En cas de Sinistre, toutes les demandes de prise en charge ou de remboursement doivent être effectuées par

téléphone auprès des services de la Compagnie :

**OPTEVEN ASSURANCES Tel : 00 33 4 26 73 79 56** (Prix d'un appel national depuis la France. Depuis l'étranger tarification de l'appel en fonction du pays). Le service téléphonique qui fonctionne 24 heures sur 24, conseillera l'Assuré sur la marche à suivre et pourra organiser sa prise en charge.

Afin de recevoir l'accord de prise en charge et les indications concernant la marche à suivre, l'Assuré devra indiquer :

- son nom et prénoms,
- le nom ainsi que le numéro et les dates de validité de sa Police,
- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du lieu où se trouve l'Assuré,
- une brève description des causes et des origines de l'événement ayant provoqué la demande d'assistance.

**Attention : seules les prestations organisées par ou mises en œuvre par la Compagnie et pour lesquelles cette dernière a communiqué un numéro de dossier et a donné son accord exprès sont prises en charge, à l'exclusion de toutes autres, sauf en cas de force majeure telle que définie par les tribunaux français.**

Pour bénéficier du remboursement, l'Assuré doit présenter toute pièce administrative (devis de réparation...) de nature à justifier la demande d'assistance.

### ARTICLE 5 - EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

En cas de réclamation, l'Assuré peut contacter le Service Client de l'Assureur par mail à [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com), ou par courrier à l'adresse :

#### OPTEVEN ASSURANCES

Service réclamations  
Immeuble LE PATIO  
35-37 rue Louis Guérin  
69100 Villeurbanne

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

"OC\_CGASS\_B2B2C\_01062019" liée à l'assurance panne mécanique "OC\_CGPM\_B2B2C\_01062019"

Les services de la Compagnie en accuseront réception dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables et apporterons une réponse à l'Assuré dans un délai maximum de deux (2) mois.

A défaut de résolution amiable, si le différend persiste, sans préjudice d'intenter une action en justice, l'Assuré pourra faire appel à ses frais à un médiateur dont les coordonnées sont :

### **Médiation de l'Assurance**

TSA 50110

75441 PARIS Cedex 9

**ou sur leur site :**

**<http://www.mediation-assurance.org/>**

# COUPONS RÉVISIONS

Date : .....  CB  CH  ES  
Km : .....  
Opérations effectuées : .....  
.....  
.....

TAMPON DU GARAGE

Date : .....  CB  CH  ES  
Km : .....  
Opérations effectuées : .....  
.....  
.....

TAMPON DU GARAGE

Date : .....  CB  CH  ES  
Km : .....  
Opérations effectuées : .....  
.....  
.....

TAMPON DU GARAGE

Date : .....  CB  CH  ES  
Km : .....  
Opérations effectuées : .....  
.....  
.....

TAMPON DU GARAGE

# COUPONS RÉVISIONS

Date : .....  CB  CH  ES

Km : .....

Opérations effectuées : .....

.....

.....

TAMPON DU GARAGE

Date : .....  CB  CH  ES

Km : .....

Opérations effectuées : .....

.....

.....

TAMPON DU GARAGE

Date : .....  CB  CH  ES

Km : .....

Opérations effectuées : .....

.....

.....

TAMPON DU GARAGE

Date : .....  CB  CH  ES

Km : .....

Opérations effectuées : .....

.....

.....

TAMPON DU GARAGE

# MON ASSURANCE PANNE

Immeuble Le Quatuor  
Bâtiment 4D  
16, avenue Tony Garnier  
ZAC de Gerland  
69007 Lyon  
Tél. 04 26 73 79 60  
[www.garantiem.fr](http://www.garantiem.fr)

