

**Convention d'assistance  
PACK ASSISTANCE INFORAD OFFERT  
HM6  
2012**

## Sommaire

Préambule .....	3
1. Généralités.....	3
1.1. Objet.....	3
1.2. Définitions.....	3
1.2.1. INFORAD ASSISTANCE .....	3
1.2.2. Souscripteur .....	3
1.2.3. Bénéficiaire .....	3
1.2.4. Véhicule.....	3
1.2.5. Date de prise d'effet .....	3
1.2.6. Domicile.....	3
1.2.7. France .....	3
1.2.8. Crevaison .....	3
1.2.9. Erreur carburant .....	4
1.2.10. Panne de carburant.....	4
1.2.11. Perte /Enfermement / Vol / Casse des clés ou Défaillance de la carte de démarrage du Véhicule .....	4
2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance .....	4
2.1. Validité et durée du contrat .....	4
2.2. Conditions d'application .....	4
2.3. Titres de transport .....	4
2.4. Nature des déplacements couverts .....	4
2.5. Etendue territoriale.....	4
2.5.1. Assistance aux Véhicules Motorisés.....	4
3. Modalités d'intervention .....	5
4. Prestations d'assistance aux Véhicules.....	5
4.1. Dépannage / Remorquage.....	5
5. Prestations d'assistance aux Personnes .....	6
5.1. Joker taxi.....	6
6. Dispositions générales.....	6
6.1. Ce que nous excluons.....	6
6.1.1. Exclusions générales .....	6
6.1.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules .....	6
6.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés.....	7
6.3. Subrogation .....	7
6.4. Prescription .....	7
6.5. Réclamations – Litiges .....	7
6.6. Autorité de contrôle .....	8
6.7. Informatique et Libertés .....	8
Procédure pour obtenir le code IME .....	9

### Annexe Procédure pour obtenir le code IME

## Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance « PACK ASSISTANCE INFORAD OFFERT ».

Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux acheteurs d'un boîtier de marque INFORAD, bénéficiant d'une offre d'assistance en inclusion, et déclarés par INFORAD auprès d'EUROP ASSISTANCE à compter du 01/01/2013.

## 1. Généralités

### 1.1. Objet

La présente convention d'assistance « PACK ASSISTANCE INFORAD OFFERT » a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

### 1.2. Définitions

#### 1.2.1. INFORAD ASSISTANCE

Par « INFORAD ASSISTANCE », il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente convention d'assistance, INFORAD ASSISTANCE, est remplacé par le terme « Nous ».

#### 1.2.2. Souscripteur

Par « Souscripteur », il faut entendre INFORAD.

#### 1.2.3. Bénéficiaire

Par « Bénéficiaire », il faut entendre tout(s) possesseur(s) d'un boîtier INFORAD, domiciliés en France métropolitaine et déclarés par INFORAD auprès d'Europ Assistance.

Ont la qualité de Bénéficiaire les membres du foyer (au sens fiscal) du Bénéficiaire.

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

#### 1.2.4. Véhicule

Par « Véhicule », il faut entendre tout véhicule à moteur, de tourisme ou utilitaire, de moins de 3,5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine et Principauté de Monaco, rattaché au foyer fiscal.

#### 1.2.5. Date de prise d'effet

Par « Date de prise d'effet », il faut entendre la date d'inscription du client sur le site d'INFORAD

#### 1.2.6. Domicile

Par « Domicile », il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

#### 1.2.7. France

Par « France », il faut entendre la France métropolitaine et Principauté de Monaco.

#### 1.2.8. Crevaision

Par « Crevaision », il faut entendre tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un ou plusieurs pneumatique(s), qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité et ayant pour objet 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. Le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours, d'un cric, ou tout dispositif de substitution et le cas échéant contenir une clef antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol, ou de tout autre dispositif de substitution prévu par le constructeur et conforme à la réglementation en vigueur.

**Sont exclues toutes détériorations du pneumatique liées à un accident.**

### **1.2.9. Erreur carburant**

Par « Erreur de carburant », il faut entendre les erreurs de 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.

### **1.2.10. Panne de carburant**

Par « Panne de carburant », il faut entendre l'absence de carburant (y compris le gel du gazole) ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

### **1.2.11. Perte /Enfermement / Vol / Casse des clés ou Défaillance de la carte de démarrage du Véhicule**

Par « Perte, Vol, Casse des clés ou Défaillance de la carte de démarrage du Véhicule », il faut entendre toute clé ou carte perdue, volée ou cassée dans la serrure du Véhicule. Par « Enfermement des clés », il faut entendre leur maintien accidentel dans l'habitacle ou le coffre du Véhicule alors que l'ensemble des accès de celui-ci sont fermés.

## **2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance**

### **2.1. Validité et durée du contrat**

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat « PACK ASSISTANCE INFORAD OFFERT ». Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture « PACK ASSISTANCE INFORAD OFFERT » prend effet à compter de la date d'inscription du Bénéficiaire sur le site INFORAD, soit la Date de prise d'effet du contrat, pour une durée de 1 an.

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

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

### **2.3. Titres de transport**

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, le Bénéficiaire s'engage soit à réserver à INFORAD ASSISTANCE le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à rembourser à INFORAD ASSISTANCE les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

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

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent en France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel.

### **2.5. Etendue territoriale**

#### **2.5.1. Assistance aux Véhicules Motorisés**

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent dans les pays suivants : France métropolitaine et Principauté de Monaco.

### 3. Modalités d'intervention

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

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- le numéro IME du boîtier INFORAD (Cf Annexe Procédure pour obtenir le code IME)

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
  - 01 41 85 85 88
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance.

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

#### **Fausse déclaration :**

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

### 4. Prestations d'assistance aux Véhicules

#### 4.1. Dépannage / Remorquage

En France, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement suite à :

- une Crevaision,
- une Erreur de carburant,
- une Panne de carburant,
- la perte, l'enfermement ou le vol des clés ou carte du Véhicule,

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Le coût de ce dépannage sur place ou de ce remorquage est pris en charge **à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre).**

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

De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, Nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale à concurrence de 150€ TTC.

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

## 5. Prestations d'assistance aux Personnes

### 5.1. Joker taxi

Vous êtes en déplacement et ne pouvez pas conduire votre Véhicule. Si aucune des personnes Vous accompagnant ne peut conduire ce Véhicule, sur simple appel, Nous Vous envoyons un taxi pour Vous ramener à votre Domicile. Cette prestation est limitée à 50 € TTC et ne peut être accordée qu'une seule fois par année de garantie.

## 6. Dispositions générales

### 6.1. Ce que nous excluons

#### 6.1.1. Exclusions générales

**Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :**

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule.
- aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

**Sont également exclus :**

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration.

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

**Les interventions seront effectuées sous réserve des disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement ou de location de véhicule.**

**Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin ou en accord avec nous, ne donneront pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur autoroutes ou voies assimilées. Dans tous les cas, vous devrez fournir, à titre de justificatif, les originaux des factures.**

**En aucun cas, les frais que vous auriez dû ou aviez prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, restauration, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation, coût des pièces détachées, etc.).**

**Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 6.1.1, sont exclus :**

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien, ainsi que leurs conséquences,
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- les réparations du Véhicule et les frais y afférant,

- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de location,
- les campagnes de rappel du constructeur,
- les actes de vandalisme et leurs conséquences,
- les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure et les immobilisations consécutives à des interventions prévues dans le programme de maintenance du Véhicule et leurs conséquences,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les chargements du Véhicule et des attelages.

Outre les Exclusions Générales et les Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules figurant ci-dessus, sont exclus :

- 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 très grande vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel ne serait établi qu'en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé.

Les « pocket bike », les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculées, les voitures immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm<sup>3</sup>, et les corbillards sont exclus.

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

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

## **6.3. Subrogation**

INFORAD ASSISTANCE est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

## **6.4. Prescription**

Toute action concernant cette convention d'assistance, qu'elle émane de Vous ou de Nous, ne peut être exercée que pendant un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance (Articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances).

La prescription peut être interrompue par :

- la désignation d'un expert;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec A.R. adressée par Nous en ce qui concerne le paiement de la cotisation et par Vous en ce qui concerne le règlement d'un sinistre;
- la saisie d'un tribunal même en référé;
- toute cause ordinaire d'interruption de la prescription

## **6.5. Réclamations – Litiges**

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

## **6.6. Autorité de contrôle**

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel – ACP – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

## **6.7. Informatique et Libertés**

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

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

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

EUROPE ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

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.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, EUROPE ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

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

