

## CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SARA

CG\_KAWASAKI\_ASSISTANCE\_SARA\_01012023

Le présent contrat d'assistance Vous est octroyé par votre concessionnaire KAWASAKI, membre du réseau KAWASAKI France, qui a souscrit un contrat d'assurance pour compte assistance auprès d'OPTEVEN Assurances en vue de faire bénéficier ses clients de prestations d'assistance.

Le Contrat vous est octroyé à la suite de l'entretien réalisé auprès de votre concessionnaire KAWASAKI.

Votre Contrat se compose :

- Des présentes Conditions Générales, qui énoncent les garanties et services proposés, leurs limites, leurs exclusions, ainsi que les modalités générales de fonctionnement de Votre Contrat,

- De la fiche de maintenance qui mentionne la date et le contenu des contrôles réalisés ainsi que la date de début du contrat d'assistance SARA.

En cas de contradiction entre ces documents, les indications mentionnées sur le Certificat de garantie prévalent sur les Conditions Générales.

Ce Contrat est un contrat d'assurance pour compte, telle que régie par l'article L112-1 du Code des assurances, souscrit par l'Etablissement vendeur, professionnel de la moto pour le compte de ses clients, propriétaires et/ou utilisateurs de véhicules, répondant aux conditions d'éligibilité indiquées ci-après.

Ce Contrat contient une garantie d'assurance Assistance, souscrites auprès d'OPTEVEN Assurances dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous.

### 1. DEFINITIONS

Tous les mots suivants, commençant par une majuscule ou en gras, ont dans les présentes conditions générales la définition suivante :

**Acte de vandalisme** : Désigne toute effraction ou dégradation ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident ou d'empêcher l'utilisation du Véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route et nécessitant un dépannage ou un remorquage dans un garage pour un stockage temporaire et/ou pour y effectuer les réparations nécessaires.  
**Assistance** : opérations d'organisation et prise en charge des prestations d'assistance mises en œuvre suite à une Immobilisation survenue sur le Véhicule désigné sur le Certificat de garantie.

**Assisteuse** : OPTEVEN Assurances, société anonyme à conseil de surveillance et directeur au capital de 5.335.715 €, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 379 954 886 RCS, dont le siège social est situé 10 rue Olympe de Gouges 69100 Villeurbanne. OPTEVEN Assurances est une société d'assurance régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris Cedex 9.

**Bénéficiaire** : personne qui bénéficie des prestations d'Assistance. Il s'agit du propriétaire du véhicule ou tout conducteur dûment autorisé par ce dernier à titre gratuit ainsi que le passager transporté à titre gratuit. Par passager transporté à titre gratuit, il faut entendre tout passager ne versant pas de rémunération au conducteur, même s'il participe aux frais de route ; il peut s'agir de co-voiturage, c'est-à-dire l'utilisation conjointe et organisée d'un véhicule par un conducteur non professionnel et un tiers passager, dans le but d'effectuer un trajet commun. Le co-voiturage ne doit pas être rémunéré, hormis le partage des frais liés au trajet.

**Le nombre de personnes ayant la qualité de bénéficiaire est limité au nombre de passagers autorisés par le certificat d'immatriculation (ou carte grise) du Véhicule. Les auto-stoppeurs et les animaux transportés ne bénéficient pas des prestations d'Assistance du présent Contrat.**

**Fiche de maintenance** : désigne le document complété et signé par l'Etablissement vendeur et le Client, décrivant notamment le Véhicule, les contrôles et interventions réalisées, la date de l'intervention valant date de début du contrat d'assistance SARA.

**Client / Vous**: personne désignée sur le Certificat de garantie, qui en est signataire et qui réside en France métropolitaine (Corse incluse) ou Monaco, Andorre et DROM Suivants : Guyane, Guadeloupe, Martinique, Réunion, acquéreur d'un Véhicule neuf de marque KAWASAKI auprès de

l'Etablissement Vendeur, à qui l'Etablissement Vendeur a octroyé le présent Contrat.

**Contrat** : contrat établi entre l'Etablissement Vendeur et le Client. Il se compose de prestations d'Assistance.

**Accident de la circulation** : désigne toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, dégradation du Véhicule, versement, sortie de route y compris du fait d'animaux sauvages ou domestiques ou explosion, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'accident ou d'empêcher l'utilisation du Véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route, et nécessitant un dépannage ou un remorquage vers un garage pour un stockage temporaire et/ou y effectuer les réparations nécessaires.

**Crevaion** : désigne un échappement d'air par dégonflement ou éclatement, d'un ou plusieurs pneumatiques, qui rend impossible l'utilisation du véhicule dans les conditions normales de sécurité.

**Date de première mise en circulation** : date à laquelle le Véhicule a été immatriculé pour la première fois. Elle est visible sur le certificat d'immatriculation (carte grise). L'âge du Véhicule se calcule en fonction de la Date de première mise en circulation.

**Etablissement Vendeur** : Concessionnaire agréé Kawasaki, membre du réseau de distribution KAWASAKI MOTOR France, qui a vendu directement le Véhicule au Client et qui lui a octroyé le présent Contrat, sous sa seule responsabilité.

**Immobilisation** : évènement rendant impossible l'utilisation du Véhicule ou empêchant son utilisation dans les conditions prévues par le Code de la route ou de nature à engendrer une aggravation du sinistre.

**Panne** : toute défaillance fortuite d'une pièce ou d'un organe mécanique, électrique et/ou électronique du Véhicule de nature imprévisible et imputable à une cause interne autre que l'usure normale, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule ou le rendant inapte à circuler dans les conditions prévues par le Code de la route.

**Préconisations du constructeur** : instructions édictées par le constructeur pour un véhicule circulant en France métropolitaine et figurant dans le carnet d'entretien et/ou la notice d'utilisation du Véhicule, relatives à son utilisation, son entretien et sa réparation. **Le Client déclare avoir été informé des Préconisations du constructeur.**

**Véhicule** : véhicule de type moto ou scooter, désigné sur le Certificat de garantie et répondant aux critères d'éligibilité ci-après indiqués.

**Vol** : désigne la soustraction frauduleuse du Véhicule par un tiers, avec ou sans effraction, avec ou sans agression, ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police compétentes.

### 2. CONDITIONS D'ELIGIBILITE

**Dans le cas où le Véhicule ne répondrait pas aux conditions d'éligibilité indiquées au présent article, le Contrat sera annulé de plein droit.**

#### 2.1 Conditions relatives au Véhicule et à son usage

##### 2.1.1 Conditions relatives au Véhicule

Peut bénéficier du présent Contrat, un Véhicule répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- Véhicule de marque KAWASAKI ayant fait l'objet d'un entretien en concession KAWASAKI,
- Véhicule dont la Date de première mise en circulation est inférieure ou égale à 7 ans ;
- De type moto ou scooter, à deux (2) roues,
- Cylindrées supérieures ou égales à 125 cm<sup>3</sup>,
- Véhicule immatriculé en France métropolitaine (Corse incluse), à Monaco, en Andorre ou dans les DROM suivants : Guyane, Guadeloupe, Martinique, Réunion,
- Motos vendues par une concession agréée KAWASAKI MOTOR FRANCE en France métropolitaine (Corse incluse), à Monaco, en

Andorre ou dans les DROM suivants : Guyane, Guadeloupe, Martinique, Réunion.

### 2.1.2 Conditions relatives à l'usage du Véhicule

Il s'agit de Véhicules particuliers destinés à un usage privé.

Le Client s'engage à fournir à OPTEVEN Assurances la copie des conditions particulières de son contrat d'assurance responsabilité civile automobile en cas de demande de vérification relative à l'usage du Véhicule. En cas de refus, le présent Contrat fera l'objet d'une résiliation de plein droit.

### 2.2 Non éligibilité des Véhicules

Sont formellement exclus du présent Contrat :

- Les véhicules ne répondant pas aux conditions d'éligibilité indiquées à l'article 2.1 ci-dessus,
- Les véhicules à usage professionnel de taxis (Code APE 4932Z), les Messageries (Code APE 5229A),
- Les véhicules destinés au transport onéreux de marchandises ou de personnes (Codes APE 4931Z, 4932Z, 4939A, 4939B, 4941A, 4941B, 4942Z, 4950Z, 5221Z, 5320Z, 9603Z),
- Les véhicules utilisés par la police, la gendarmerie, l'armée, ou les pompiers,
- Les véhicules à usage de livraison à domicile de produits fabriqués ou commercialisés par le Client, l'utilisateur ou le Bénéficiaire,
- Les quads, les karts, les « Pocket bikes » ou mini-motos, les side-cars,

## 3. PERIODE DE VALIDITE ET OPTION KILOMETRIQUE

### 3.1. Prise d'effet, Durée, Cessation du Contrat et des prestations

#### 3.1.1 Prise d'effet

Le présent Contrat prend effet à la date de réalisation de l'entretien, telle qu'indiquée sur la Fiche de maintenance.

#### 3.1.2 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de la prise d'effet.

### 3.2. Cessation du Contrat

Le présent Contrat octroyé par l'Etablissement Vendeur au Client prend fin au terme de 12 mois à compter de la date de réalisation de l'entretien, telle qu'indiquée sur la Fiche de maintenance.

Le Contrat cesse de plein droit avant son terme :

- En cas de non-respect des Préconisations du constructeur sur l'usage pour lequel le Véhicule est conçu,
- En cas de Vol ou destruction du Véhicule, quelle qu'en soit la cause,
- En cas de non-présentation de l'attestation d'assurance responsabilité civile automobile en cas de demande de vérification relative à l'usage du Véhicule.

## 4. TERRITORIALITE

Les prestations liées à l'Assistance s'appliquent aux Pannes ou Accidents de la circulation survenus France métropolitaine (Corse incluse), à Monaco, en Andorre ou dans les DROM suivants : Guyane, Guadeloupe, Martinique, Réunion ainsi que dans les pays non rayés de la carte verte sous condition que le Véhicule ne soit pas resté plus de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs à l'étranger. La liste des pays de la carte verte est consultable sur le site [www.cobx.org](http://www.cobx.org).

## 5. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet :

- Une garantie d'Assistance suite à un entretien effectué dans une concession agréée du réseau Kawasaki France.

## 6. DETAIL DES PRESTATIONS

L'accès aux prestations d'Assistance évoquées ci-dessous se fait sans condition de remorquage du Véhicule et limitée à des voies carrossables et asphaltées ouvertes à la circulation publique.

### 6.1. Faits générateurs de l'Assistance

Le Bénéficiaire a droit aux prestations énumérées ci-après dans le cas où le Véhicule se trouve immobilisé, au domicile du Client ou sur la voie publique, à la suite :

- D'une Panne mécanique, électrique, électronique et/ou hydraulique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule,
- D'une Crevaillon unique ou multiple ou éclatements de pneumatiques uniques ou multiples immobilisant le Véhicule,
- De la casse ou la perte ou le vol des clés ou si celles-ci sont inaccessibles à l'intérieur du Véhicule,
- D'un Accident de la circulation.

Sur appel téléphonique 24h/24 et 7j/7 :

Depuis la France :	0809 543 543
Depuis l'étranger :	+33 809 543 543

Mise en œuvre de l'Assistance :

LORS DE LA DEMANDE D'ASSISTANCE, IL EST NECESSAIRE QUE LE BENEFICIAIRE DONNE UN MAXIMUM D'INFORMATIONS SUR SA SITUATION, et ce afin d'assurer un meilleur service, et notamment communiquer à l'Assisteur :

- Le numéro de série (également appelé VIN) indiqué sur la moto ou sur le certificat d'immatriculation (carte grise) du véhicule,
- Le modèle et la couleur du Véhicule,
- Le numéro de téléphone utilisé pour appeler l'Assisteur,
- La situation géographique depuis laquelle le Bénéficiaire appelle l'Assisteur,
- La nature des difficultés rencontrées et qui motivent l'appel.

Le Bénéficiaire est informé que le bon déroulement des prestations d'Assistance dépend de la précision des informations fournies à l'Assisteur.

L'Assisteur décline toute responsabilité pour :

- Tous dommages directs ou indirects découlant d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations, résultant d'un défaut d'information ou d'un renseignement erroné donné par le Bénéficiaire,
- Les dommages liés à la non-exécution des prestations prévues au Contrat qui résulteraient du non-respect des Bénéficiaires aux consignes données par l'Assisteur,
- Les dommages liés à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des obligations contractuelles des prestataires de dépannage et/ou remorquage qui interviennent sous leur seule responsabilité et en leur nom propre.

N'ouvrent pas droit à l'Assistance, les Pannes dues à une absence totale d'entretien du Véhicule ou défaut grave et manifeste d'entretien du Véhicule, matérialisé par un retard dans l'entretien du Véhicule de plus de mille cinq cents (1 500) kilomètres ou de plus de six (6) mois (au premier des deux termes atteint) par rapport aux Préconisations du Constructeur, à la défaillance de fourniture d'un produit d'entretien ou d'un accessoire non d'origine, à un Vol ou une tentative de vol du Véhicule, à un incendie, aux pannes survenant lors d'un entraînement ou d'une participation à une compétition ou aux catastrophes naturelles.

Les prestations ci-dessous mentionnées ne peuvent être mises en œuvre qu'avec l'accord préalable d'OPTEVEN Assurances. **Aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire ou l'Etablissement Vendeur ne sera remboursée** à l'exception des frais de dépannage ou remorquage sur autoroute ou voie réglementée (voir 6.2 Dépannage – Remorquage).

### 6.2. Dépannage – Remorquage

En cas d'Immobilisation du Véhicule pour l'une des causes mentionnées au Contrat et si son état nécessite un remorquage ou un dépannage sur place, OPTEVEN Assurances prend en charge et organise soit :

- **Le dépannage sur place** qui correspond à la réparation temporaire ou permanente du Véhicule sur le lieu de son Immobilisation, par le professionnel du dépannage-remorquage envoyé sur place par l'Assisteur.

Seuls les frais de l'intervenant sont pris en charge lors du dépannage sur place ou du remorquage, à l'exclusion des coûts des pièces de rechange et des coûts de réparation du Véhicule.

#### **Les frais de levage et de grutage sont exclus.**

Il s'agit d'une prestation de mise en relation entre le Bénéficiaire et le Dépanneur –Remorqueur. Ce dernier reste seul responsable de son diagnostic et des réparations qu'il a effectuées ou fait effectuer suite au diagnostic de panne initiale, notamment **en cas d'erreur de diagnostic, de malfaçons ou du non-respect des règles de l'art applicables à sa profession. Le Bénéficiaire est le seul donneur d'ordre du Dépanneur-Remorqueur.**

- **Le remorquage vers le concessionnaire agréé KAWASAKI le plus proche**, uniquement suite à une Panne ou un Accident de la circulation. Quand la Panne ou l'Accident de la circulation survient dans un rayon de 50 km par rapport au garage où le Véhicule a été acheté, le Bénéficiaire a l'obligation de se rendre dans les ateliers de l'Etablissement Vendeur pour réparation. Au-delà de ce rayon de 50 km, le Véhicule sera remorqué chez le concessionnaire agréé KAWASAKI le plus proche.

**Si la Panne survient sur autoroute ou sur une voie rapide** où les conditions d'intervention et de dépannage sont réglementées par le Ministère de l'Equipement (circulaire N° 97-09 du 14/01/97), le Bénéficiaire devra contacter le service gestionnaire de voirie à partir des bornes orange prévues à cet effet ou le 112 sur un téléphone public. Il devra alors faire l'avance des frais correspondant à ce remorquage. Dès que le Véhicule sera sorti de la voie réglementée, le Bénéficiaire pourra contacter OPTEVEN Assurances pour solliciter le remorquage vers le concessionnaire agréé KAWASAKI le plus proche, et le remboursement des frais engagés sur présentation de la facture acquittée en la faisant parvenir à l'adresse suivante : **OPTEVEN Assurances – Service Relation Client - 10 rue Olympe de Gouges 69100 Villeurbanne** ou par e-mail à **relationclient@opteven.com**.

**Les frais de péage et de carburant restent à la charge du Bénéficiaire.**

**INFORMATION SUR LES DANGERS A CONDUIRE UN VEHICULE NON REPARÉ** : Le Client est informé que l'utilisation de son Véhicule sans réparation est une situation dangereuse et que l'Assisteur ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de dommage subi par le Client et/ou un tiers en cas d'utilisation dudit Véhicule.

### **6.3. SOS Batterie**

En cas de panne de batterie, l'Assisteur participe aux frais de remplacement de la batterie à concurrence de 100 € TTC par an.

La demande de remboursement doit être transmise par le Client à l'Assisteur dans les 3 mois suivant la date de remplacement de la batterie, accompagnée des justificatifs suivants :

- La facture acquittée de remplacement de la batterie par une batterie Kawasaki au sein du réseau de concessionnaire agréé Kawasaki France au nom du Client indiqué sur le certificat d'immatriculation du Véhicule ;
- Un RIB au nom du Client ;
- La copie du certificat d'immatriculation du Véhicule ;
- Le numéro de dossier d'assistance communiqué par l'Assisteur.

**Au préalable, le Bénéficiaire contactera l'Assisteur par téléphone pour ouverture du dossier. L'Assisteur communiquera au Bénéficiaire la marche à suivre.**

### **6.4. SOS pneus**

En cas de Crevaison ou d'Acte de vandalisme et sous réserve que le Véhicule ait été remorqué par l'Assisteur, l'Assisteur participera aux frais de changement des pneus dans la limite de 150€ TTC par an.

La demande de remboursement doit être transmise par le Client à l'Assisteur dans les 3 mois suivant la date de changement des pneus, accompagnée des justificatifs suivants :

- La facture acquittée de remplacement du pneumatique au sein du réseau de concessionnaire agréé Kawasaki France au nom du Client indiqué sur le certificat d'immatriculation ;
- Un RIB au nom du Client ;
- La copie du certificat d'immatriculation du Véhicule ;
- Le numéro de dossier d'assistance communiqué par l'Assisteur.

**Au préalable, le Bénéficiaire contactera l'Assisteur par téléphone pour ouverture du dossier. L'Assisteur communiquera au Bénéficiaire la marche à suivre.**

## **7. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

**L'Assisteur s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations prévues au Contrat.**

**Cependant, l'Assisteur ne peut être tenu pour responsable ni de la non-exécution ni des retards en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les prestations consécutivement à un cas de force majeure ou d'évènements tels que :**

- **La guerre civile ou étrangère, déclarée ou non,**
- **La mobilisation générale,**
- **La réquisition des hommes et du matériel par les autorités,**
- **Tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,**
- **Les pandémies ou épidémies,**
- **Les conflits sociaux tels que les grèves (sauf celles concernant le personnel d'OPTEVEN Assurances), émeutes, mouvements populaires, lock-out,**
- **Les cataclysmes naturels,**
- **Le risque nucléaire.**

## **8. EXCLUSIONS – NULLITE**

### **8.1. EXCLUSIONS APPLICABLES A L'ASSISTANCE ROUTIERE**

**L'Assisteur ne peut agir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et n'est pas tenu d'intervenir en cas d'infraction du Client et/ou du Bénéficiaire aux législations en vigueur.**

**L'Assisteur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours et/ou d'urgence.**

**L'Assistance ne s'applique pas aux évènements suivants, dont la survenance ne donnera lieu à aucune prise en charge :**

- **Les évènements survenus dans les pays exclus conformément à l'article « TERRITORIALITE » des présentes Conditions Générales,**
- **Les évènements consécutifs à un incendie,**
- **Les conséquences d'actes intentionnels de la part du Bénéficiaire ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentatives de suicide,**
- **Les conséquences des incidents survenus sur le Véhicule au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées et leurs essais, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le Bénéficiaire participe en tant que concurrent, organisateur ou préposé de l'un d'eux,**
- **Les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule ou le non-changement d'une pièce ou d'un organe défectueux après une première intervention de l'Assisteur. Une panne est dite répétitive si elle se produit plus de 3 fois sur une**

période de moins de 3 mois et pour un même fait générateur.

**Les frais et/ou les préjudices listés ci-dessous ne pourront pas donner lieu à un remboursement ou à une prise en charge de la part d'OPTEVEN Assurances :**

- Les préjudices résultant du vol de bagages, matériels et objets restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier, l'autoradio, le système de navigation par satellite,
- Les frais engagés sans l'accord de l'Assisteur sauf impossibilité matérielle justifiée, ou non expressément prévus par le Contrat,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les frais de carburant et de péage,
- Les frais de grutage,
- Les frais de douane,
- Les frais de franchise non rachetable en cas de mise à disposition d'un véhicule de remplacement,
- Les frais de traversée en bateau ou en bac (ferry),
- Les frais de rapatriement du Véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise,
- Les frais d'annulation de séjour,
- Les frais de restauration,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport aérien et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent pas être transportés par le Bénéficiaire,
- Les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer les opérations d'entretien,
- Les frais de réparation du Véhicule,
- Les frais engendrés par les chargements du Véhicule et ses attelages.

## 8.2. NULLITE DU CONTRAT

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration ou erreur de déclaration de la part de l'Etablissement vendeur entraînera automatiquement la nullité du Contrat conformément aux dispositions de l'article L113-8 du Code des assurances, et le coût restera acquis à l'Assisteur à titre d'indemnité, sans préjudice de son droit à réclamer remboursement de toute prestation de réparations indûment payé.

## 9. CADRE REGLEMENTAIRE DU CONTRAT

### 9.1. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (RGPD)

Les données personnelles concernant le Client, recueillies à l'occasion de l'exécution des prestations du Contrat, font l'objet d'un traitement informatique sous la responsabilité de la société OPTEVEN Assurances, désignée comme Responsable de Traitement, et destiné à :

- la gestion de la relation commerciale entre OPTEVEN Assurances et le Client (base légale : intérêt légitime d'OPTEVEN Assurances),
- l'exécution du Contrat, comprenant notamment la bonne exécution des prestations incluses dans le Contrat, le suivi des prestations effectuées en application du Contrat, le paiement des garanties / des prestations (base légale : exécution du Contrat) et,
- l'envoi de sollicitation commerciale de la part d'OPTEVEN Assurances sauf opposition du Client (base légale : intérêt légitime d'OPTEVEN Assurances),
- la réalisation d'analyses, études statistiques et /ou à des fins de profilage pour assurer le suivi de l'activité, pour mesurer la performance des produits et services proposés, pour permettre l'évaluation des besoins et intérêts des assurés, pour éviter des offres non sollicitées ou non adaptées, pour le calcul des tarifs et pour l'optimisation des produits et services des responsables de traitement et sous-traitants.

OPTEVEN Assurances s'engage à ne pas céder, louer ou transmettre les données personnelles concernant le Client à des tiers autres que (i) les sous-traitant et/ou des prestataires de services (prestataires informatiques, dépannage-remorquage, gestion de créances, marketing (en ligne), imprimerie, logistique, enquêtes d'opinion et études de marché) assurant, sur instruction et pour le compte du Responsable de Traitement, la réalisation de prestations d'assistance prévues au Contrat mais également des opérations de promotion et/ou de prospection commerciale

pour le compte du Responsable de Traitement, sous réserve des choix du Client, et (ii) des organismes publics d'assurance, pour répondre aux obligations légales du Responsable de Traitement.

OPTEVEN Assurances déclare avoir mis en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles du Client qu'il collecte dans le cadre de la conclusion du Contrat.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, OPTEVEN Assurances est susceptible de transférer des données personnelles du Client vers un pays tiers à l'Union Européenne, sous réserve que des garanties appropriées soient préalablement mises en place, ou qu'une décision d'adéquation autorisant le libre transfert des données personnelles vers le pays destinataire ait été rendue par la Commission européenne.

OPTEVEN Assurances conserve les données personnelles du Client pendant la durée nécessaire à l'exécution du Contrat. Les données personnelles feront ensuite l'objet d'un archivage pour la durée nécessaire aux fins de la constatation, de l'exercice ou de la défense d'un droit en justice, puis seront supprimées par OPTEVEN Assurances.

Pour plus de détails sur les conditions de traitement des données personnelles ou pour s'opposer à ces traitements, le Client est invité à consulter la Politique de confidentialité, de sécurité et de protection des données personnelles d'OPTEVEN à l'adresse suivante :

<https://www.opteven.com/politique-de-confidentialite-de-securite-et-de-protection-des-donnees-personnelles/>.

Le Client bénéficie des droits suivants sur ses données personnelles : un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, et de portabilité de ses données, un droit à la limitation des traitements, un droit d'opposition au traitement pour motif légitime, un droit de déterminer le sort de ses données après son décès. Le Client peut exercer ces droits, à tout moment, auprès d'OPTEVEN Assurances par courrier à l'adresse postale suivante : OPTEVEN Assurances, DPO - Service Juridique et Conformité Service Relation Client, 10 rue Olympe de Gouges, 69100 VILLEURBANNE ou par courriel à l'attention de son délégué à la protection des données à l'adresse : [dpo@opteven.com](mailto:dpo@opteven.com). Afin de traiter cette demande, OPTEVEN Assurances pourra demander au Client de fournir tout justificatif utile afin de vérifier son identité.

Pour toute information complémentaire ou pour introduire une réclamation auprès de la CNIL, le Client est invité à consulter le site suivant : <https://www.cnil.fr>.

### 9.2. DROIT D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Conformément aux dispositions de l'article L223-1 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par voie électronique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### 9.3. ENREGISTREMENTS TELEPHONIQUES

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de ses services et/ou dans un objectif de formation et d'évaluation de ses salariés et/ou à des fins probatoires (par exemple pour prouver la mise en œuvre ou la bonne exécution des prestations ou la réalité d'un contrat), les communications téléphoniques avec OPTEVEN Assurances pour la gestion de l'Assistance sont susceptibles d'être enregistrées. Ces enregistrements sont conservés pour une durée maximale de six (6) mois.

Ces enregistrements téléphoniques constituent un traitement de données à caractère personnel dont le responsable de traitement est OPTEVEN Assurances, auprès de qui le Client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement, de portabilité et d'opposition pour motifs légitimes, à l'adresse suivante : OPTEVEN Assurances – DPO / Service juridique - 10 rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne, ou par courriel à l'adresse [dpo@opteven.com](mailto:dpo@opteven.com).

### 9.4. DELAI POUR ENGAGER UNE ACTION ET PRESCRIPTION

La garantie d'Assistance est un contrat relevant du Code des assurances. En application des dispositions de l'article L114-1 du Code des assurances « toutes actions dérivant du Contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance ».

Toutefois, ce délai ne court :

- « en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là ».

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil (reconnaissance par l'assureur du droit de l'assuré ; demande en justice, même en référé ; acte d'exécution forcée ; désignation d'experts à la suite d'un sinistre).

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

#### **9.5. RECLAMATION – MEDIATION**

Pour toute réclamation relative aux prestations d'Assistance, s'adresser à OPT EVEN Assurances par courrier à l'adresse suivante : OPT EVEN Assurances - Service Relation Client - 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne ou par email à l'adresse suivante : [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com).

OPT EVEN Assurances s'engage à accuser réception de la réclamation du Bénéficiaire dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation (sauf si une réponse a déjà été apportée au Bénéficiaire au cours de ce délai), et à traiter la réclamation dans un délai maximal de soixante (60) jours à compter de la réception de la réclamation.

En cas d'échec du processus de réclamation concernant une prestation liée à l'Assistance le réclamant peut faire appel au Médiateur de l'Assurance – adresse postale : TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09. Site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Au surplus, le Bénéficiaire dispose de la faculté d'obtenir des informations auprès du service en charge de la relation avec les assurés de l'Autorité

de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

#### **9.6. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS**

Le Contrat est régi pour son interprétation et pour son exécution par la loi française.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à toutes les difficultés susceptibles de naître en cours d'exécution du Contrat. Dans le cas où cependant aucun rapprochement ne pourrait être constaté entre les parties, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du domicile du défendeur.

Lorsque le Bénéficiaire a la qualité de consommateur, il peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Les parties déclarent se soumettre à la juridiction des tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

#### **9.7. INTEGRALITE DU CONTRAT**

Si l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales du Contrat est déclarée nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### **9.8 Subrogation**

Selon les dispositions de l'article L121-12 du Code des Assurances, « l'assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur. L'assureur peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers l'assuré, quand la subrogation ne peut plus par le fait de l'assuré, s'opérer en faveur de l'assureur ».