

Convention  
d'assistance  
**PROFIL PLUS**

**PACK** 



**2013**

DEMANDEZ  À VOS PNEUS

Sommaire

Préambule .....	3
1. Généralités .....	3
1.1. Objet.....	3
1.2. Définitions.....	3
1.2.1. PACK + ASSISTANCE.....	3
1.2.2. Adhérent.....	3
1.2.3. Bénéficiaire .....	3
1.2.4. Véhicules.....	3
1.2.5. Domicile .....	4
1.2.6. France.....	4
1.2.7. Etendue territoriale .....	4
1.2.8. Panne de carburant.....	4
1.2.9. Erreur de carburant .....	4
1.2.10. Perte/vol (des clés ou des papiers) .....	4
1.2.11. Crevaison .....	4
2. Domaine d'application de la convention d'assistance.....	4
2.1. Validité du contrat.....	4
3. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance.....	5
3.1. Conditions et modalités d'adhésion .....	5
4. Modalités d'intervention .....	5
5. Prestations d'assistance.....	6
5.1. En cas de Panne de carburant ou d'Erreur de carburant et de Crevaison.....	6
5.1.1. Dépannage / Remorquage .....	6
5.2. En cas d'accident de la route.....	6
5.2.1. Aide au constat .....	6
5.2.2. Soutien psychologique .....	7
5.3. En cas de perte ou vol des papiers du Bénéficiaire .....	7
5.3.1. Informations administratives .....	7
5.3.2. Aide à la réfection des papiers.....	7
5.4. En cas de perte ou vol des clés du véhicule.....	7
5.4.1. Récupération d'un double des clés .....	8
5.4.2. Dépannage / Remorquage .....	8
5.5. Stage de récupération de points.....	8
6. Exclusions et circonstances exceptionnelles .....	9
6.1. Ce que nous excluons .....	9
6.1.1. Exclusions .....	9
6.1.2. Exclusions additionnelles aux garanties d'assistance routière décrites à l'article 5.5.....	10
6.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés.....	10
7. Cadre juridique .....	11
7.1. Subrogation .....	11
7.2. Prescription .....	11
7.3. Déchéance pour déclaration frauduleuse.....	11
7.4. Cumul des garanties .....	11
7.5. Réclamations – Litiges.....	11
7.6. Autorité de contrôle.....	12
7.7. Loi informatique et libertés.....	12

## Préambule

La présente convention d'assistance définit les conditions générales du contrat PACK + Assistance. Elle détermine les prestations qui sont garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances, et offertes à la clientèle de particuliers de l'enseigne PROFIL PLUS ayant réalisé, dans un point de vente de l'enseigne PROFIL PLUS, un achat de pneumatiques et souscrit le 'PACK + garanties hasards de la route'.

## 1. Généralités

### 1.1. Objet

La présente convention d'assistance PACK + ASSISTANCE a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et du Bénéficiaire défini ci-après.

### 1.2. Définitions

1.2.1. **PACK + ASSISTANCE** Par « PACK + 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, PACK + ASSISTANCE est remplacé par le terme « Nous ».

1.2.2. **Adhérent** Par « Adhérent », il faut entendre la personne physique, cliente de la société PROFIL PLUS, ayant effectué l'achat d'au moins deux pneumatiques, souscrit le « Pack + Garanties hasards de la route » pour garantir ces derniers et adhéré au présent contrat « PACK + Assistance ». L'achat de ces pneumatiques doit avoir lieu dans un point de vente de l'enseigne PROFIL PLUS.

### 1.2.3. Bénéficiaire

Par Bénéficiaire, il faut entendre l'Adhérent et les personnes suivantes :

- Son conjoint, pacsé ou concubin vivant sous le même toit;
- Leur(s) enfant(s) célibataire(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal et vivant sous le même toit et, le cas échéant, leur(s) enfant(s) qui viendrait(ent) à naître au cours de la validité du contrat. Dans la présente convention d'assistance le Bénéficiaire est désigné par le terme « Vous ».

### 1.2.4. Véhicules

Par véhicule, il faut entendre tout véhicule terrestre à moteur à 4 roues, inférieur à 3,5 tonnes, nous ayant été déclaré, et immatriculé en France métropolitaine ou Principauté de Monaco. 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

## 1.2.5. 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.

## 1.2.6. France

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

## 1.2.7. Etendue territoriale

Les garanties d'assistance s'appliquent en France métropolitaine et en Principauté de Monaco.

## 1.2.8. Panne de carburant

Par panne de carburant, il faut entendre les pannes 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.

## 1.2.9. Erreur de 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. Perte/vol (des clés ou des papiers)

Par perte/vol des clés ou des papiers, il faut entendre toute clé, perdue, volée ou cassée dans la serrure du Véhicule, ou toute perte ou vol des papiers d'identité, du permis de conduire ou de la carte grise du Véhicule du Bénéficiaire. Les clés et les papiers sont considérés comme perdus ou volés à compter du moment où le Bénéficiaire a fait sa déclaration auprès des autorités compétentes, et Nous en a adressé une copie.

## 1.2.11. Crevaison

Par crevaison, il faut entendre tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un ou de plusieurs pneumatique(s), qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité et 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. Afin de bénéficier de cette prestation, le Véhicule doit être équipé d'une roue de secours conforme à la réglementation en vigueur et d'un cric (sauf Véhicules roulant au GPL). Le Véhicule doit contenir une clé antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol.

## 2. Domaine d'application de la convention d'assistance

### 2.1. Validité du contrat

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant 12 mois à compter de la date de souscription du 'PACK +, Garanties hasards de la route' lors de l'achat (date portée sur la facture) de pneumatiques ouvrant droit à l'opération effectuée dans un point de vente de l'enseigne PROFIL PLUS.

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

### 3.1. Conditions et modalités d'adhésion

L'adhésion au contrat PACK + ASSISTANCE peut s'effectuer par toute personne physique ayant effectué l'achat d'au moins deux pneumatiques pendant les périodes ouvrant droit à l'opération « PROFIL PLUS PACK + garanties hasards de la route » dans un point de vente de l'enseigne moyennant le versement d'une prime de 5 € TTC par pneumatique acheté (à partir de 5€ TTC par pneu acheté)

## 4. Modalités d'intervention

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

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 41 85 95 51
- depuis l'étranger vous devez composer le 33 1 41 85 95 51
- télécopie : 01 41 85 80 17
- télécopie : 01 41 85 80 17 (33 1 41 85 80 17 depuis l'étranger).
- 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.

PACK + ASSISTANCE s'engage à fournir les prestations ci-dessus 24 heures sur 24 tous les jours y compris les jours fériés. Les interventions seront effectuées sous réserve des disponibilités locales.

PACK + ASSISTANCE, sur toute demande d'un automobiliste indiquant qu'il est bénéficiaire d'une garantie PACK + ASSISTANCE s'assurera auprès de lui qu'il est bien bénéficiaire au sens de l'article préliminaire du protocole d'accord en lui demandant les renseignements suivants :

- numéro du contrat ,
- numéro d'immatriculation du véhicule,
- nom et adresse du Bénéficiaire,

Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin ou organisées par PACK + ASSISTANCE ou en accord avec elle, ne donneront pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur autoroute ou voies assimilées. Dans tous les cas, l'automobiliste devra fournir, à titre justificatif, les originaux des factures.

Les frais que le bénéficiaire aurait dû ou avait prévu d'engager ne seront pas à la charge de PACK + ASSISTANCE (frais de carburant, péage, restaurant, taxi...).

PACK + ASSISTANCE ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, grève, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs.

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 déclarations :

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues.

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.

## 5. Prestations d'assistance

### 5.1. En cas de Panne de carburant ou d'Erreur de carburant et de Crevaison

#### 5.1.1. Dépannage / Remorquage

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur :

- le dépannage sur place du véhicule à concurrence de 150€TTC

- soit en cas d'impossibilité de dépanner le véhicule sur place, le remorquage du Véhicule du lieu d'immobilisation jusqu'au garage le plus proche du lieu de l'immobilisation à concurrence de 150€.

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 du montant indiqué ci-avant.

Le coût du dépannage sur place ou du remorquage pris en charge par PROFIL PLUS ASSISTANCE exclut les coûts des pièces de rechange, les coûts de main d'œuvre et/ou de réparation du Véhicule.

### 5.2. En cas d'accident de la route

#### 5.2.1. Aide au constat

A la suite d'un Accident survenu avec le Véhicule, nous vous fournissons sur simple appel les informations nécessaires à l'établissement du constat d'assurance ou les démarches à suivre.

Ce service est accessible tous les jours de 8h à 19h30, sauf dimanches et jours fériés.

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Il ne peut en aucun cas s'agir d'une consultation juridique.

Nous communiquerons au Bénéficiaire les éléments indispensables afin qu'il soit informé de toutes les conséquences des choix et des descriptions qu'il fera dans son constat.

Nous ne pourrions être tenus pour responsables de l'interprétation ni de l'utilisation des informations communiquées car il s'agit d'une assistance téléphonique ne nous permettant pas d'évaluer réellement la nature de la situation.

## 5.2.2. Soutien psychologique

En cas d'Accident, nous mettons à votre disposition, 24 heures sur 24, et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, vous permettra de vous confier et de clarifier la situation à laquelle vous êtes confronté suite à cet événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 2 entretiens téléphoniques pendant la durée du contrat.

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez vous, un psychologue diplômé d'état.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous après vous avoir proposé le choix entre plusieurs praticiens proches de votre domicile. Le choix du praticien appartient à vous seul et les frais de cette consultation sont à votre charge.

## 5.3. En cas de perte ou vol des papiers du Bénéficiaire

### 5.3.1. Informations administratives

En cas de perte ou de vol des papiers d'identité, du permis de conduire ou de la carte grise du véhicule du bénéficiaire, nous l'informons sur les démarches à effectuer, les services administratifs où s'adresser et les modalités de réfection des papiers

Ce service est accessible sur simple appel téléphonique, de 8 heures à 19 heures 30, sauf dimanches et jours fériés.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, nous pourrions vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre.

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphonique.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduits pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

### 5.3.2. Aide à la réfection des papiers

En cas de perte ou de vol d'un ou plusieurs des papiers suivants : papiers d'identité, permis de conduire ou carte grise du véhicule du bénéficiaire :

Nous prenons en charge les frais de remplacement des papiers jusqu'à concurrence de 100 € TTC maximum, tous papiers confondus, sur présentation du récépissé de déclaration de perte ou de vol des papiers auprès des autorités compétentes et sur justificatifs originaux des frais de remplacement (timbres fiscaux ...).

## 5.4. En cas de perte ou vol des clés du véhicule

Nous organisons et prenons en charge, selon le choix du bénéficiaire, l'une des prestations suivantes :

## 5.4.1. Récupération d'un double des clés

Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour du bénéficiaire en taxi jusqu'à la destination de son choix à concurrence de 100 € TTC maximum pour aller chercher un double des clés de son véhicule.

## 5.4.2. Dépannage/ Remorquage

Si le bénéficiaire ne peut aller chercher un double des clés, nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule garanti jusqu'au garage le plus proche du lieu de l'incident ou jusqu'à la concession de la marque la plus proche.

Nous prenons en charge le coût de ce dépannage sur place ou de ce remorquage à concurrence de 150 € TTC, hors les coûts des pièces de rechange et les coûts de main d'œuvre et/ou de réparation du véhicule.

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 du montant indiqué ci-avant.

Le coût du dépannage sur place ou du remorquage pris en charge par PROFIL PLUS ASSISTANCE exclut les coûts des pièces de rechange, les coûts de main d'œuvre et/ou de réparation du Véhicule.

Les prestations 5.4.1 Récupération d'un double des clés et 5.4.2 Dépannage/Remorquage ne sont pas cumulables entre-elles.

## 5.5. Stage de récupération de points

Vous avez commis une infraction à la législation routière passible d'un retrait de point(s) et ne constituant pas un délit au regard du Code de la Route. Nous organisons et prenons en charge dans la limite de 250 € TTC maximum, les frais d'un Stage de sensibilisation à la Sécurité routière dès lors que l'infraction, passible d'un retrait de point, a été commise postérieurement à la date de prise d'effet de votre garantie PACK + ASSISTANCE

Vous pouvez bénéficier de cette prestation si, à la date de votre demande, votre permis de conduire a un nombre de points inférieur ou égal à 8 points sur un maximum de 12 points pour un conducteur confirmé et 4 points sur un maximum de 6 points, pour un conducteur détenteur d'un permis probatoire et si Vous n'avez pas suivi de stage analogue depuis au moins 2 ans.

Nous pourrions Vous demander la communication des justificatifs suivants, attestant de la perte de points :

- copie du procès-verbal constatant l'infraction susceptible d'entraîner pour vous une perte de points,
- la copie de la notification de la perte de points portant la référence 48 M et sur laquelle vous aurez noirci les informations relatives au nombre de points perdus et au nombre de points restant.

Nous nous engageons à Vous trouver un stage dans un délai maximal de 3 mois à compter de votre demande, et ce dans un centre agréé se situant dans un rayon maximum de 150 km autour de votre Domicile.

En cas d'annulation de votre fait dans les 10 jours précédant la formation ou en cas de non présentation au stage, Vous devrez justifier d'un cas de force majeure. A défaut, Vous perdrez tout droit à la prestation "Stage de sensibilisation" pour une durée d'un an.

## 6. Exclusions et circonstances exceptionnelles

### 6.1. Ce que nous excluons

#### 6.1.1. Exclusions

Les interventions seront effectuées sous réserve des disponibilités locales.

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.).

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.

Outre les Exclusions Générales, 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 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 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.

Les « pocket bike », les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculées, les voiturettes immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de 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.

6.1.2. Exclusions additionnelles aux garanties d'assistance routière décrites à l'article 5.5  
Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

## SONT EXCLUS :

1. Toute demande résultant d'une infraction ayant entraîné la perte de 5 points ou plus au Bénéficiaire 2. 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,
  4. Toute demande découlant d'un refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de la conduite en état d'ivresse ou sous stupéfiant,
  5. Toute demande découlant d'un délit de fuite ou refus d'obtempérer,
  6. Toute demande découlant de la conduite sans titre ou de refus de restituer le permis suite à une décision. Dans tous les cas, toute demande découlant d'une infraction considérée comme un délit au regard du code de la route,
  7. Les frais engagés sans notre accord préalable, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales du contrat,
  8. Les frais non justifiés par des documents originaux,
  9. Les infractions à la législation routière passibles d'un retrait de points commises pendant la période de carence qui est de 30 jours entre l'adhésion au contrat et la prise d'effet,
- 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'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

## 7. Cadre juridique

### 7.1. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses prestations d'assistance, PACK + ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

### 7.2. Prescription

En vertu des articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances, toute action concernant ce contrat, qu'elle émane de Vous ou de Nous, est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois ce délai ne court :

- 1) En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où Nous en avons eu connaissance ;
- 2) En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription peut être interrompue par :

- la désignation d'experts,
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par Nous en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par Vous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.
- la saisie d'un tribunal même en référé;
- toute cause ordinaire d'interruption de la prescription

### 7.3. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

### 7.4. Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

### 7.5. 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.

### 7.6. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel – ACP – 61 rue Taitbout – 75436 Paris CEDEX 09.

### 7.7. Loi informatique et libertés

Toutes les informations recueillies par PROFIL PLUS ASSISTANCE, 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 PROFIL PLUS ASSISTANCE prend à l'égard du Bénéficiaire. A défaut de réponse aux renseignements demandés, PROFIL PLUS ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de fournir au Bénéficiaire le service auquel il souhaite souscrire.

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

PROFIL PLUS ASSISTANCE se réserve également la possibilité d'utiliser les données personnelles du Bénéficiaire à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

PROFIL PLUS ASSISTANCE peut être amenée à communiquer certaines des données du Bénéficiaire aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations le 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 concernant le Bénéficiaire est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, PROFIL PLUS ASSISTANCE 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 PROFIL PLUS ASSISTANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.