

AUTOMOBILE

CONDITIONS GÉNÉRALES

Formules

ESSENTIELLE

**Vous venez de souscrire un contrat d'assurance
auprès de notre compagnie.**

**Toutes nos équipes sont désormais à votre service
afin de vous satisfaire à tout moment de la vie de votre contrat.**

**Le présent document complète les Conditions Particulières
qui vous ont été remises à la souscription. Un sommaire permettra de
rechercher plus aisément les éléments que vous désirez consulter.**

**N'hésitez pas à nous solliciter
si vous souhaitez d'autres informations
ou une assistance pour vos démarches.**

SOMMAIRE

GÉNÉRALITÉS		1	
Composition de votre contrat	1	Étendue territoriale	4
L'objet de votre contrat	1	La protection de vos données personnelles	4
Définitions contractuelles	2	Limites des garanties	9
Le véhicule assuré	4	Contrat souscrit a distance	9
LA VIE DE VOTRE CONTRAT		10	
Effet et durée du contrat	10	Résiliation du contrat	10
Transfert de propriété – Vente du véhicule	10	Prescription	12
DÉCLARATIONS - COTISATIONS		13	
Vos déclarations	13	Mois d'engagement	15
La cotisation	14	Réclamations	15
Actualisation	15		
VOS GARANTIES		17	
Responsabilité civile	17	Protection du conducteur	18
Insolvabilité des tiers	18	Recours de l'assuré	19
LES GARANTIES DE DOMMAGES A VOTRE VÉHICULE		22	
Incendie – Explosion	22	Catastrophes technologiques	24
Bris de glaces	22	Montant des garanties dommages au véhicule	24
Vol	23	Exclusions communes aux garanties dommages au véhicule	25
Dommages tous accidents	23		
Catastrophes naturelles	24		
LE SINISTRE		26	
Déclaration	26	Cas particuliers	27
Expertise des dommages	26	Assurances multiples	28
Choix du réparateur	27	Subrogation	28
Paiement de votre indemnité	27		
CE QUE LE CONTRAT NE COUVRE JAMAIS		29	
Exclusions générales			29
ASSISTANCE		30	
PROTECTION JURIDIQUE AUTOMOBILE		33	
ANNEXES		36	
Clause de réduction majoration (bonus-malus)			36
Fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « responsabilité civile » dans le temps			37

GÉNÉRALITÉS

COMPOSITION DE VOTRE CONTRAT

Il se compose :

- de vos Conditions Particulières ;
- des présentes Conditions Générales ;
- des engagements complémentaires des parties le cas échéant.

L'OBJET DE VOTRE CONTRAT

Ce contrat d'assurance automobile a pour objet d'accorder des ensembles de garanties choisis par vous selon les formules ESSENTIELLE suivantes :

	TIERS	TOUS RISQUES
Responsabilité civile	Garanti	Garanti
Insolvabilité des tiers	Garanti	Garanti
Protection du conducteur	Garanti	Garanti
Recours de l'assure	Garanti	Garanti
Incendie explosion		Garanti
Bris de glaces	Option	Garanti
Vol		Garanti
Dommages tous accidents		Garanti
Catastrophes naturelles		Garanti
Catastrophes technologiques		Garanti
Assistance	Garanti	Garanti
Protection juridique automobile	Garanti	Garanti

Votre choix figure aux Conditions Particulières et vos garanties et options sont détaillées dans les présentes Conditions Générales.

DÉFINITIONS CONTRACTUELLES

Vous :

le souscripteur du contrat désigné dans les Conditions Particulières ou toute autre personne qui lui serait substituée avec notre accord ou du fait du décès du souscripteur précédent.

Nous :

l'Assureur, CARMA - SA au capital de 23 270 000€ - RCS Evry 330 598 616, entreprise régie par le Code des assurances, sise 6 rue du Marquis de Raies, 91008 Evry Cedex.

Organisme chargé de la supervision des sociétés d'assurance : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest CS 92459- 75436 PARIS Cedex 09.

Chaque fois que le texte de votre contrat fera appel à un terme défini ci-après au lexique, il sera suivi d'un astérisque*.

Accessoires hors série : ce sont des équipements ou enjolivements, montés sur le véhicule après sa sortie d'usine et ne figurant pas au catalogue du constructeur.

Accident : tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.

Assuré : terme collectif désignant l'ensemble des personnes garanties par le contrat, à savoir :

- vous-même, souscripteur* ainsi dénommé aux Conditions Particulières ;
- les conducteurs nommément désignés aux Conditions Particulières;
- le propriétaire du véhicule assuré ou si le propriétaire est une société pratiquant le crédit-bail (leasing), le locataire du véhicule assuré ;
- toute personne ayant la garde ou la conduite autorisée du véhicule assuré ;
- les passagers du véhicule assuré ;
- l'employeur du conducteur du véhicule assuré (au titre de la garantie Responsabilité Civile), lorsque ce conducteur utilise le véhicule pour des déplacements professionnels.

Autoradio : (ou radio, lecteur de cassettes, lecteur de disques ou tout appareil électroacoustique) sont assimilés à l'autoradio :

- ses périphériques : hauts parleurs, amplificateur supplémentaire, égaliseur, chargeur de compact-disc ;
- le câblage électrique entre ces différents éléments.

Avenant : acte qui constate un nouvel accord intervenu en cours de contrat. Il obéit aux mêmes règles que le contrat lui-même.

Code des assurances : sous ce titre sont regroupés les textes réglementaires qui régissent l'assurance. Lorsque nous vous indiquons une référence d'article sans autre précision, ce dernier relève de ce Code.

Contenu : les effets et objets personnels transportés à l'intérieur de l'habitacle* du véhicule assuré.

Cotisation : somme due par le souscripteur*. Elle peut être fractionnée ; les modalités de ce fractionnement sont indiquées sur vos Conditions Particulières.

Déchéance : perte pour l'assuré* du droit à indemnisation à la suite d'un sinistre* déterminé, le contrat d'assurance continuant à conserver ses effets pour l'avenir. La déchéance peut sanctionner le non-respect de certaines de vos obligations après sinistre*.

Ne pas confondre «**déchéance**» avec «**exclusion du risque**» : événement qui par convention, est resté dès l'origine en dehors des limites de nos garanties (exemple : exclusion des risques de guerre).

Dommmages corporels : toute atteinte corporelle subie par une personne physique.

Dommmages matériels : toute destruction ou détérioration d'une chose ou substance.

Dommmages immatériels : tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne, d'un bien meuble ou immeuble, ou de la perte d'un bénéfice et qu'entraîne directement **la survenance de dommmages corporels* ou matériels* causés à autrui garantis**.

Échéance : date à laquelle le souscripteur* doit régler la cotisation*. Elle détermine le point de départ d'une période d'assurance. **L'échéance principale** est la date à laquelle commence une année d'assurance.

État alcoolique (ou état d'ivresse manifeste) : État défini par un taux d'alcoolémie punissable d'au moins une contravention de quatrième classe par le Code pénal.

Franchise : la part du dommmage laissée à votre charge dans le règlement d'un sinistre*.

Garage clos : local affecté au stationnement du véhicule assuré. Il doit être clos et son accès (entrée et sortie) doit être protégé par une clé (mécanique ou électrique), un badge magnétique ou un code.

Habitacle (du véhicule) : partie intérieure de la carrosserie qui constitue l'espace réservé aux occupants ou aux bagages.

Invalidité : état physiologique dans lequel l'assuré* se trouve, lorsqu'après stabilisation de son état de santé ou consolidation de ses blessures, sa capacité fonctionnelle, physique ou mentale, est réduite. Elle peut être partielle ou totale. Elle est déterminée à dire d'expert médical.

Litige : tout refus, qui est opposé à une réclamation amiable ou judiciaire dont l'assuré* est l'auteur ou le destinataire, à la suite d'un différend dont il ignorait le caractère conflictuel au moment de la souscription du contrat et reposant sur des bases juridiques avérées.

On entend par litige reposant sur des bases juridiques avérées, les litiges dont la solution résulte de l'application des textes législatifs, réglementaires ou de décisions jurisprudentielles.

Sinistre : événement occasionnant des dommmages matériels* ou corporels* et pouvant entraîner l'application d'une ou plusieurs garanties du contrat. Constituent un seul et même sinistre les réclamations amiables ou judiciaires ayant pour origine un même événement.

Souscripteur : le preneur d'assurance, c'est-à-dire le signataire du contrat qui s'engage notamment à payer les cotisations*.

Tiers (Autrui) : toute personne n'ayant pas la qualité d'assuré*.

Valeur vénale (à dire d'expert) : la valeur du véhicule assuré au jour du sinistre*, établie à dire d'expert.

Valeur d'achat (du véhicule) : somme réellement payée lors de l'achat du véhicule assuré. Cette garantie ne sera accordée que **sur présentation d'un des justificatifs ci-après indiqués** :

- véhicule acheté à un professionnel : facture d'achat (**hors pro Forma**) acquittée du véhicule (ou de son plan de financement ou de location avec option d'achat), ou copie du bon de commande.
- véhicule acheté à un particulier : copie du chèque de banque ou du justificatif du mouvement bancaire correspondant au montant de l'achat du véhicule, à la date de cet achat.

Les justificatifs établis par une administration (Préfecture, Impôts, ...) mentionnant la date, la nature et le montant de la transaction sont également acceptés.

Les déclarations sur l'honneur ne sont pas considérées comme un justificatif.

Vétusté : dépréciation d'un bien liée à l'usage ou au temps et estimée en pourcentage soit contractuellement, soit à dire d'expert.

LE VÉHICULE ASSURÉ

Il s'agit du véhicule **désigné** aux Conditions Particulières, soit :

- le véhicule terrestre à moteur et ses éléments standard ;
- les options, accessoires et équipements spéciaux fixés au châssis ou à la carrosserie lorsqu'ils sont prévus par le catalogue du constructeur pour le modèle considéré et **livrés en même temps que le véhicule à sa sortie d'usine à l'exclusion d'aménagements fonctionnels à usage professionnel** ;
- la remorque attelée (et appareils terrestres attelés) **jusqu'à 750 kg de PTAC**, pour les seules garanties « Responsabilité Civile », « Recours de l'Assuré », « Protection Juridique Automobile » et « Assistance ».

ÉTENDUE TERRITORIALE

Les garanties du contrat s'exercent :

- en France Métropolitaine et dans les Départements d'Outre Mer ;
- dans les pays de l'Union Européenne et dans les pays mentionnés et non rayés au recto de votre carte verte (carte internationale d'assurance) en état de validité. Néanmoins les garanties d'assistance, de recours de l'assuré, de protection juridique automobile et celles couvrant les dommages subis par le véhicule assuré ne sont acquises **que pour les séjours n'excédant pas trois mois** ;
- dans les principautés d'Andorre, de Monaco et du Liechtenstein, ainsi que dans les États du Saint-Siège et la République de Saint-Marin ;
- pour les « Catastrophes Naturelles », « Catastrophes Technologiques » ou celles couvrant les dommages ayant pour origine une tempête, un ouragan, un cyclone en France Métropolitaine et dans les Départements d'Outre Mer, dans la collectivité territoriale de Saint-Pierre et Miquelon, ainsi que dans le Territoire d'Outre Mer des Îles Wallis et Futuna.

En cas de sinistre* ayant pour origine un attentat ou un acte de terrorisme, **les garanties s'exercent sur le territoire français uniquement.**

LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Pour vous permettre de disposer de l'information la plus complète et transparente sur l'utilisation de vos données personnelles par Carma, nous vous invitons à prendre connaissance des dispositions ci-après relatives à la protection de vos données à caractère personnel. Ces dispositions seront régulièrement mises à jour pour vous tenir informé de toute évolution apportée à l'utilisation de vos données.

POUR QUELLES FINALITÉS UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Les données à caractère personnel que Carma collecte vous concernant, sont uniquement utilisées pour des finalités explicites, légitimes et déterminées en relation avec les différents services ou produits que nous vous proposons. Seules les données qui nous sont utiles sont collectées.

Ainsi, nous utilisons les données à caractère personnel vous concernant dans le cadre des finalités suivantes :

- ▶ La passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance, à savoir :
 - la passation de votre contrat d'assurance : il s'agit de l'étude de vos besoins spécifiques afin de vous proposer un contrat adapté, qui comprend également l'analyse du risque à assurer afin d'établir une tarification adaptée et à en vérifier l'assurabilité ;
 - la gestion de votre contrat d'assurance : cela comprend la phase pré contractuelle jusqu'à la résiliation du contrat (exemple : tarification, émission des documents pré contractuels, contractuels, comptables, encaissement des primes et cotisations). Cela concerne aussi la surveillance du risque (exemple : nous pouvons avoir connaissance de données relatives à vos infractions ou à des condamnations au titre de l'assurance automobile.) et les autres opérations techniques nécessaires ;
 - l'exécution de votre contrat d'assurance : il s'agit des opérations nécessaires à la mise en œuvre des garanties et des prestations. Dans ce cadre, les données collectées sont relatives à la gestion des sinistres et des prestations objets du contrat d'assurance.
 - l'élaboration des statistiques et études actuarielles ;

- l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux liés à nos activités et nous permettant d'assurer la contestation, l'exercice ou la défense de vos droits en application des garanties souscrites ou l'exercice de nos droits en justice,
 - l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur à l'exception de celles qui relèvent d'une formalité particulière prévue par les dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel. Il peut s'agir de traitements relatifs à l'exécution des règles fiscales, ou encore de la collecte de contributions pour différents fonds (exemples : fonds de garantie des assurances obligatoires, fonds de prévention des risques naturels majeurs) ;
 - à des fins de recherche des assurés et des bénéficiaires de contrat d'assurance vie/décès;
 - l'envoi de messages d'alerte en lien direct avec les produits ou services souscrits, tels que « alertes intempéries » ;
 - ainsi qu'à la gestion d'opérations de contrôle anti-fraude ou de lutte contre le blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.
- la gestion de vos demandes de droits, notamment de droit d'accès, de rectification, opposition, en application de la réglementation applicable.
- vos données sont également susceptibles d'être utilisées pour la réalisation d'opérations techniques pour les besoins des finalités énoncées aux présentes. Cela inclut notamment les opérations techniques ou de cybersécurité liées à la détection d'anomalie et à la sécurisation de vos données ainsi que de nos systèmes d'informations à partir desquels vos données sont traitées.

Les données collectées sont indispensables à ces traitements et sont destinées aux services concernés de CARMA, ainsi que le cas échéant, à ses délégataires de gestion, partenaires ou réassureurs qui interviennent au titre des services commercialisés par Carma. Nous ne pourrions pas étudier votre devis d'assurance ou votre demande de souscription ou exécuter votre contrat, si vous ne nous communiquez pas les données nécessaires.

- Enfin vos données peuvent être utilisées pour les besoins de la gestion de notre relation commerciale ou de nos prospects et d'amélioration de notre connaissance client, à savoir notamment :
- la réalisation d'enquêtes de satisfaction, recueil d'avis sur nos produits et services,
 - la réalisation d'opérations de fidélisation, de sondage,
 - vous demander de tester des produits ou services, ou
 - des actions de promotion telles que l'organisation de jeux concours à l'exclusion de jeux d'argent et de hasard en ligne soumis à l'agrément de l'Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL),
 - l'élaboration de statistiques commerciales pour analyser l'adéquation de nos produits et services vis-à-vis des besoins de nos clients et prospects (mesure d'audience de nos sites internet, y compris par l'analyse de votre navigation en ligne et vos réactions aux emails), afin que nous puissions mieux vous connaître, apprécier si les messages que nous vous adressons présentent un intérêt pour vous et vous proposer des offres, contenus et des services adaptés à votre profil. Ces analyses seront effectuées dans le respect des autorisations que vous nous aurez éventuellement consenties, notamment en cas d'utilisation de cookies ou autres traceurs.
 - Les opérations techniques de prospections, (ce qui inclut notamment les opérations techniques comme la normalisation d'adresse, la déduplication et l'enrichissement de données vous concernant),
 - La cession, la location ou l'échange de données relatives à l'identification des clients ou prospects pour améliorer les services proposés ou fournis aux clients ou prospects, notamment pour des produits ou services permettant de réduire la sinistralité ou d'offrir un contrat ou une prestation complémentaire.

Pour les opérations de prospection commerciale liées au profilage et qui reposeraient sur le consentement de la personne concernée par le traitement, celle-ci peut retirer à tout moment son consentement étant entendu que cela ne remettra pas en cause la licéité du traitement mis en œuvre avant cette révocation.

- Afin de vous envoyer des messages de promotion ou des publicités personnalisés ou non, par voie postale ou électronique y compris par notifications mobiles, ou via tout autre support selon votre profil, dans le respect des autorisations que vous nous aurez consenties ou à des fins d'études statistiques. Le refus ou l'opposition de votre part à la réception de communications commerciales n'empêchera pas l'étude de votre devis ou l'exécution de votre contrat d'assurance conformément aux dispositions de ce contrat.

QUELLES DONNÉES RECUEILLONS-NOUS ?

Les catégories de données personnelles que nous traitons sont issues du formulaire de collecte et des échanges intervenant entre vous et votre conseiller en assurances, et ce quel que soit le support de ces échanges ; en particulier peuvent être traitées en fonction des finalités :

- Celles nécessaires à votre identification en qualité de souscripteur, à savoir les données d'état civil (noms, prénoms, sexe, civilité, données relatives aux pièces d'identité, ex : permis de conduire, justificatifs d'identité, date et lieu de naissance, nom de jeune fille, la nationalité) lors de votre demande de devis ou de souscription d'un contrat,
- Les personnes qui sont concernées par le contrat, par exemple les personnes à assurer, les bénéficiaires des contrats, les ayants droits, les témoins (en cas d'accident automobile par exemple), les tuteurs, les curateurs, les conducteurs, ect. ainsi que les personnes qui interviennent dans l'exécution du contrat (ex : les réparateurs de véhicules, les experts, les avocats ...),
- Les données de contactabilité, à savoir vos numéros de téléphone, adresse électronique, adresse postale,
- Des données nécessaires, relatives à la situation familiale, économique ou financière (exemple : le montant de votre prime d'assurance) vous concernant ou concernant les personnes intéressées par le contrat,
- Les données relatives à l'appréciation du risque et à la lutte contre la fraude, conformément aux textes applicables à ce type de traitement,
- Les données nécessaires à l'application du contrat et à la gestion des sinistres et des prestations. Il s'agit notamment des données liées au contrat (le numéro d'identification du client, de l'assuré, du dossier de sinistre, etc.) ou celles liées au sinistre (ex : la nature du sinistre, les indemnités, les garanties souscrites, les rapports d'expertise..) ou liées à la victime (ex le taux d'invalidité, les modalités de règlement, les montants remboursés par la sécurité sociale pour les complémentaires frais et soins),
- Les données relatives à la localisation des personnes et des biens. Ces données sont des données essentielles dans le cadre des garanties d'assistance et d'assurance (recherche des véhicules perdus ou volés, éco conduite, assistance aux personnes en difficulté).
- Les données relatives à votre situation personnelle (ex situation de famille, nombre d'enfants, les personnes à charge etc..)
- Nous pouvons également dans le cadre strict de ce que les textes nous autorisent, collecter et traiter votre numéro d'inscription au répertoire (NIR) pour les seuls besoins de la gestion des activités d'assurance maladie ou en cas de préjudice corporel ou lors de la conclusion d'un contrat d'assurance complémentaire santé ou de prévoyance ou emprunteur, pour les besoins la mise en œuvre de ces garanties et des relations avec les professionnels, ou tout organismes devant intervenir à ce titre.
- Les données nécessaires à l'appréciation des préjudices et la détermination des indemnités, y compris les données médicales, lesquelles font l'objet d'un traitement spécifique afin de respecter le secret médical. Nous pouvons en effet devoir recueillir des données de santé vous concernant au moment de la conclusion de contrat d'assurance, ou lors de la gestion des sinistres.
- Les données relatives à la gestion et au suivi de la relation commerciale, données d'identification, situation familiale, financière et habitudes de vie en lien avec la relation commerciale, vos activités professionnelles et non professionnelles, les données liées au suivi de la relation commerciale, de localisation et de connexion (date, heure, adresse internet, protocole du visiteur, page consultée),
- Des données fournies par des organismes tiers habilités à nous fournir des informations vous concernant.

Nous pouvons également être amenés à recueillir certaines informations de votre part à l'occasion d'enquêtes de satisfaction (notamment suite à sinistre), les réponses à ce type de questionnaire n'ayant aucun caractère contraignant.

POURQUOI LES TRAITEMENTS DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ONT-ILS LIEU ?

Vos données peuvent faire l'objet d'un traitement pour l'une ou plusieurs des raisons suivantes :

La base légale du traitement de vos données personnelles est l'étude menée pour répondre à votre recherche de solution d'assurance (via par exemple l'établissement de devis) ou l'exécution de votre contrat d'assurance ou encore votre consentement explicite recueilli le cas échéant lors de la collecte de vos données. Nous sommes également amenés à utiliser vos données pour répondre à des obligations légales ou réglementaires.

Nous pouvons par ailleurs utiliser vos données, dans le respect de vos intérêts, libertés et droits fondamentaux, parce que cela est nécessaire pour nous permettre à nous ou à nos partenaires de poursuivre des intérêts légitimes tels que fidéliser notre clientèle, gérer de manière optimale notre relation avec nos clients, mieux les connaître et promouvoir auprès d'eux nos produits et services ou encore lutter contre la fraude et assurer notre défense en cas de contentieux.

LIMITATION DE LA DURÉE DE CONSERVATION DE VOS DONNÉES

Les données collectées vous concernant seront conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités ci-dessus. Nous vous précisons notamment que :

- Les données collectées et traitées dans le cadre de la conclusion d'un contrat sont conservées pour la durée nécessaire à la gestion du contrat, augmentée des durées de prescriptions applicables notamment en matière civile, commerciale, fiscale, et celles résultant du Code des assurances. Ainsi notamment :
 - 6 ans pour les documents fiscaux ;
 - 10 ans pour les pièces comptables ;
 - toute la durée des contentieux et jusqu'à épuisement des voies de recours.
- Les données des clients utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale,
- Les données liées à des prospects non clients peuvent être conservées pendant 3 ans à compter de la collecte des données ou du dernier contact émanant du prospect.
- en cas d'exercice de leurs droits par les personnes concernées, les données relatives aux pièces d'identité peuvent être conservées pendant les délais de prescription légale applicables, soit pendant une période maximale de 3 ans.

QUI PEUT ACCÉDER A VOS DONNÉES ?

Pour les besoins des finalités décrites ci-dessus et dans les limites nécessaires à la poursuite de ces finalités, vos données pourront être transmises à tout ou partie des destinataires suivants :

- Les services internes de Carma en charge de gérer notre relation commerciale (toutes les personnes en charge de la passation, de la gestion et de l'exécution des contrats),
- Les personnes chargées du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client, les réclamations, la prospection ; les services administratifs, les services informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques,
- Les délégués de gestion, les intermédiaires d'assurance, nos partenaires,
- Les coassureurs et les réassureurs ainsi que nos organismes professionnels et fonds de garantie, ainsi que les organismes d'assurance des personnes impliquées ou offrant des prestations complémentaires,
- Les personnes intervenant au contrat tels que les avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, tuteurs, curateurs, enquêteurs et professionnels de santé,
- les organismes sociaux lorsque les régimes sociaux interviennent dans le règlement des sinistres ou lorsque les organismes d'assurance offrent des garanties complémentaires à celles des régimes sociaux,
- s'il y a lieu les personnes intéressées au contrat (les souscripteurs, les assurés, les adhérents et les bénéficiaires des contrats ; le cas échéant, le responsable, les victimes et leurs mandataires, les témoins et les tiers intéressés par l'exécution du contrat).
- s'il y a lieu les victimes de fraudes ou leurs représentants,
- Les organismes directement concernés par un cas de fraude
- les prestataires et sous-traitants des sociétés du groupe Carrefour (ex: prestataires informatiques, prestataires intervenant dans le secteur de la publicité) ;
- les autorités administratives ou judiciaires saisies d'un litige le cas échéant.
- les juridictions, les arbitres, les médiateurs, les autorités de tutelle et de contrôles habilités à recevoir de telles données,
- Les services chargés du contrôle tels que les commissaires aux comptes et les auditeurs ainsi que les services chargés du contrôle interne.

SÉCURITÉ

Nous prenons, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés n'y aient accès.

Nous choisissons des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en terme de qualité, de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements. Les sous-traitants et les prestataires s'engagent à respecter des niveaux de confidentialité au moins identiques aux nôtres.

EN CAS DE TRANSFERT DE VOS DONNÉES HORS DE L'UNION EUROPÉENNE

Si un transfert hors de l'Union européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé, des garanties seraient prises pour encadrer juridiquement ce transfert et assurer un bon niveau de protection de vos données.

RÉFÉRENCE DU DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

Pour contacter le Délégué à la Protection des données : Carrefour Service du Délégué à la Protection des Données (DPO) Carma, 33 avenue de Paris CS 15105, 91 342 Massy Cedex.

QUELS SONT VOS DROITS SUR LES DONNÉES

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit à l'information sur les données que nous collectons vous concernant, ainsi que d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement lié aux données qui vous concernent, de même que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès. Il est ici précisé qu'au titre du droit d'accès, CARMA pourra demander le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute copie supplémentaire des données à celle qui vous sera communiquée.

Vous disposez également d'un droit d'obtenir la limitation d'un traitement et d'un droit à la portabilité des données que vous avez pu fournir, qui trouveront à s'appliquer dans certains cas.

Par ailleurs, vous pouvez demander à exercer votre droit d'opposition pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de données personnelles vous concernant lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime du responsable de traitement y compris le profilage. En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, CARMA cessera le traitement sauf lorsqu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et droits et les libertés de la personne concernée ou pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

Vous pouvez également vous opposer à tout traitement lié à la prospection (y compris le profilage lié à une telle prospection), ou retirer votre consentement à tout moment, pour les cas où celui-ci vous aurait été demandé (le retrait de votre consentement sera sans incidence sur la licéité du traitement réalisé avant le retrait du consentement). Nous nous réservons le droit de ne pas accéder à votre demande si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

CARMA souhaite vous informer que le non renseignement ou la modification de vos données sont susceptibles d'avoir des conséquences dans le traitement de certaines demandes dans le cadre de l'exécution de votre contrat et que vos demandes au titre de l'exercice des droits seront conservées à des fins probatoires et de suivi.

Pour exercer vos droits, il vous suffit d'écrire à : CARMA, Service Consommateurs, CP 8004, 91008 Evry Cedex, en indiquant votre nom, prénom, e-mail adresse et si possible votre référence client.

Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans les meilleurs délais

Nous vous informons par ailleurs que vous pouvez vous opposer à recevoir de la prospection commerciale par voie téléphonique en vous inscrivant gratuitement suite la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet : <http://bloctel.gouv.fr/ou> par courrier postal à : Société Opposetel, service Bloctel, 6 rue Nicolas SIRET 10 000 TROYES. Cette inscription interdit à un professionnel de vous démarcher téléphoniquement, sauf en cas de relation contractuelle existante.

Dans l'hypothèse où nous ne parviendrions pas à répondre à vos demandes d'une manière qui vous satisfasse, vous pouvez également introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (en France la CNIL 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07. Tél : 01 53 73 22 22 prix d'un appel local).

LIMITES DES GARANTIES

Les garanties sont accordées à concurrence des sommes mentionnées au tableau «montant des garanties dommages au véhicule » page 20.

Les montants de la garantie Responsabilité Civile sont accordés à concurrence des sommes suivantes :

- **les dommages corporels* sont couverts sans limitation de somme ;**
- **les dommages matériels* et immatériels* sont couverts à hauteur de 100 000 000 euros par sinistre*.**

Toutefois le montant de notre garantie sera limité, par sinistre*, au minimum prévu par la réglementation en vigueur (article R 211-7) :

- **si au moment de l'accident* le conducteur conduisait sous l'empire d'un état alcoolique* ou a refusé de se soumettre à un dépistage d'alcoolémie ;**
- **lorsque le sinistre* est le fait d'un conducteur utilisant le véhicule contre le gré de son propriétaire ou de son gardien autorisé.**

CONTRAT SOUSCRIT A DISTANCE

Dans le cas où vous avez souscrit votre contrat à distance, vous pouvez renoncer à l'assurance, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, dans les 14 jours qui suivent la conclusion de votre contrat (ou la réception des conditions contractuelles si cette date est postérieure).

Pour cela, il vous suffit de nous envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception, selon le modèle suivant : « Je soussigné(e) [Nom Prénom], demeurant à [Adresse], demande à renoncer à la souscription de mon assurance Automobile n°_____. »

Ce courrier est à adresser à **CENTRE DE GESTION ASSURANCES - TSA 74 116 - 77026 MELUN CEDEX.**

Les sommes éventuellement versées au titre de l'assurance seront restituées dans les 30 jours qui suivent l'envoi de la notification.

Vous pouvez demander la prise d'effet de vos garanties avant expiration de ce délai de renonciation.

LA VIE DE VOTRE CONTRAT

EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est un accord des parties qui devient parfait dès qu'elles l'ont signé.

Nous pouvons dès ce moment en poursuivre l'exécution, mais les garanties ne produisent leurs effets qu'après paiement de la première cotisation* et au plus tôt aux date et heure indiquées aux Conditions Particulières.

La date d'effet de votre contrat peut être postérieure à sa date de signature.

Votre contrat est conclu pour la durée fixée aux Conditions Particulières. Il se reconduit d'année en année si aucune des parties n'a fait connaître à l'autre son intention d'y mettre fin.

TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ – VENTE DU VÉHICULE

En cas de vente ou donation du véhicule assuré, le contrat est suspendu de plein droit le lendemain du jour de la vente ou de la donation à zéro heure (article L121-11).

Dans ces circonstances, le contrat peut être résilié par chacune des parties moyennant un préavis de **10 jours**.

En cas de vente, à défaut de remise en vigueur du contrat par accord des parties ou de résiliation par l'une d'elles, la résiliation interviendra de plein droit à l'expiration d'un délai de **6 mois** à compter de la vente. Vous êtes tenu de nous informer de la date de la vente du véhicule par déclaration auprès de notre représentant qualifié qui vous en donnera récépissé ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si vous ne remplacez pas le véhicule vendu ou si vous demandez la suspension de vos garanties, vous devez nous fournir une photocopie de la carte grise barrée et signée du vendeur, sur laquelle vous porterez la mention manuscrite «conforme à l'original » ainsi que votre signature.

Si vous assurez votre nouveau véhicule auprès de nous, le véhicule précédemment désigné au contrat continue à bénéficier des garanties que vous aviez souscrites, pour des essais ou démarches en vue de sa vente, pendant **30 jours** à compter de la date à laquelle vous avez fait procéder à l'avenant* désignant le nouveau véhicule assuré sur votre contrat.

En cas de décès du souscripteur* ou du propriétaire du véhicule assuré, l'assurance est transférée de plein droit à la personne qui hérite du véhicule, à charge pour elle d'exécuter toutes les obligations dont le souscripteur* était tenu. Toutefois l'héritier peut résilier le contrat, soit par une déclaration faite contre récépissé à notre représentant qualifié, soit par lettre recommandée (article L 121-10).

RÉSILIATION DU CONTRAT

Le contrat peut être résilié dans les cas exposés dans le tableau ci-dessous :

MOTIF DE LA RÉSILIATION	Article du Code	Signification de la résiliation	Date d'effet de la résiliation
PAR VOUS UNIQUEMENT			
En cas de diminution de risque, sauf si nous avons accepté une réduction correspondante de la cotisation*	L 113-4	Par lettre recommandée avec avis de réception. Dès que vous avez connaissance de notre refus de réduction de la cotisation*	1 mois après l'envoi de votre lettre de résiliation
Si nous avons résilié un de vos contrats après sinistre*	R 113-10	Par lettre recommandée avec avis de réception. Dans le mois qui suit la notification de notre décision.	
A votre demande, si votre contrat a été souscrit depuis plus d'un an	L 113-15-2	Par lettre ou tout autre support durable provenant du nouvel assureur. A tout moment si votre contrat a été souscrit depuis plus d'un an.	30 jours après réception de la notification

MOTIF DE LA RÉSILIATION	Article du Code	Signification de la résiliation	Date d'effet de la résiliation
PAR NOUS UNIQUEMENT			
En cas de non paiement des cotisations*	L 113-3	Selon les modalités décrites en page 14	
En cas d'aggravation du risque et de refus de votre part du nouveau tarif que nous pouvons vous proposer	L 113-4	Dès que nous avons eu connaissance de l'aggravation	30 jours à compter de la date à laquelle nous vous avons proposé le nouveau tarif
En cas d'aggravation du risque telle que si l'élément nouveau avait existé lors de la souscription nous aurions refusé le risque			10 jours après l'envoi de la lettre de résiliation
Après sinistre*, si celui-ci a été causé : - par le conducteur en état alcoolique* ou sous l'emprise de stupéfiants ; - par infraction au Code de la Route entraînant une décision judiciaire ou administrative de suspension du permis de conduire d'au moins un mois ou d'annulation de ce permis	A 211-1-2	Dès que nous en avons eu connaissance	1 mois après l'envoi de la lettre de résiliation
En cas d'omission ou d'inexactitude dans vos déclarations, bases de notre accord, à la souscription ou en cours de contrat	L 113-9	Dès que nous en avons eu connaissance avant tout sinistre	10 jours après l'envoi de la lettre de résiliation
PAR VOUS OU PAR NOUS			
En cas de vente du véhicule assuré	L 121-11	Selon les modalités décrites en page 10	
En cas de : - changement de domicile, - changement de situation matrimoniale, - changement de régime matrimonial, - changement de profession, - retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle, lorsque le contrat a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation actuelle	L 113-16	Par lettre recommandée avec avis de réception. Dans les 3 mois suivant la date de survenance de l'événement	Un mois après réception de la notification
A l'échéance* principale	L 113-12	Par lettre recommandée avec avis de réception. Selon le préavis de deux mois avant la date d'échéance* principale figurant sur vos Conditions Particulières	A la date de l'échéance* principale
En cas de vol total du véhicule		Selon les modalités décrites en page 27	
PAR LES HÉRITIERS OU PAR NOUS			
En cas de transfert de propriété du véhicule assuré suite au décès du souscripteur*	L 121-10	par les héritiers : au cours de la période d'assurance par nous : dans les 3 mois suivant la demande de transfert du contrat par les héritiers	par les héritiers : date d'envoi de la lettre par nous : 1 mois après la date d'envoi
DE PLEIN DROIT			
En cas de retrait total de notre agrément par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution	L 326-12	sans objet	40 jours après la publication de l'arrêté au journal officiel
En cas de vente, transfert de propriété du véhicule assuré, à défaut de remise en vigueur du contrat par accord des parties	L 121-11		6 mois après la cession
En cas de perte totale du véhicule assuré résultant d'un événement non garanti	L 121-9		le jour de la perte
En cas de réquisition du véhicule assuré	L 160-6		jour de la dépossession

Toute notification de résiliation doit être adressée au :

CENTRE DE GESTION ASSURANCES - TSA 74 116 - 77026 MELUN CEDEX.

Le contrat est également résilié en cas de perte totale du véhicule assuré résultant d'un événement garanti. Dans ce cas, la fraction de cotisation* correspondant à la garantie mise en jeu nous reste acquise, tandis que celle qui concerne les autres garanties du contrat donne lieu à remboursement pour la période postérieure à la résiliation. En cas de résiliation, nous remboursons la cotisation* ou fraction de cotisation* déjà acquittée et qui ne correspond plus à une période d'assurance à l'exception des dispositions prévues par l'article L 121-9.

RESTITUTION DES DOCUMENTS D'ASSURANCE

En cas de vente ou de donation du véhicule et dans tous les cas de résiliation du contrat, vous devez restituer le certificat d'assurance et la carte verte qui vous ont été remis.

— PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux 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. Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription (articles 2240 à 2246 du Code Civil) :

- toute demande en justice, même en référé ;
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'Assureur.
- toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou tout acte d'exécution forcée..

Elle est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre* ;
- par 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 ;
 - l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

DÉCLARATIONS - COTISATIONS

VOS DÉCLARATIONS

Les déclarations que vous avez faites en réponse au questionnaire qui vous a été soumis à la souscription, sont reproduites aux Conditions Particulières. Il est essentiel que ces déclarations soient exactes.

A LA SOUSCRIPTION ET EN COURS DE CONTRAT

Elles nous permettent de fixer votre cotisation* et les conditions auxquelles nos garanties vous sont accordées. Vous devez donc nous signaler tout changement, même temporaire, affectant, en cours de contrat, un des éléments figurant dans vos Conditions Particulières et plus particulièrement en cas de :

- changement des caractéristiques du véhicule (immatriculation, carrosserie, moteur, puissance, énergie, nombre de places assises, poids, mais aussi l'adjonction d'une remorque de plus de 750 kg) ;
- changement de véhicule (même si le nouveau véhicule est identique au précédent) ;
- modification de l'usage du véhicule ;
- changement de localité du garage habituel ;
- changement de votre profession ;
- changement de conducteur ;
- pour les conducteurs désignés, toute condamnation pour alcoolémie ou infraction au Code de la Route entraînant une annulation ou une suspension du permis de conduire supérieure ou égale à 2 mois ;
- perte ou adjonction d'un garage clos* ;
- modification des «antécédents d'assurance » de l'un des conducteurs désignés.

Vous devez nous en informer dans les quinze jours qui suivent la date à laquelle vous en avez eu connaissance. Lorsque la modification constitue une aggravation du risque telle que si l'élément nouveau avait existé lors de la souscription nous aurions soit refusé le risque, soit demandé une cotisation* plus élevée, nous pouvons alors soit résilier le contrat moyennant préavis de 10 jours par lettre recommandée, soit proposer une nouvelle cotisation*. Si vous n'acceptez pas cette nouvelle cotisation* dans le délai de 30 jours, votre silence pendant ce délai valant refus, nous pourrions alors résilier votre contrat à l'expiration de ce délai.

EN CAS D'EXISTENCE D'AUTRES ASSURANCES

Si les risques garantis par ce contrat sont au jour de la souscription, ou viennent à être couverts, par une autre assurance, vous devez nous le faire savoir dans les **15 jours** où vous en avez connaissance.

CONSÉQUENCES

En cas de réticence ou de fausse(s) déclaration(s) de votre part, nous pouvons :

Article L113-8 :

Indépendamment des causes ordinaires de nullité, et sous réserve des dispositions de l'article L. 132-26, le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre.

Les primes payées demeurent alors acquises à l'Assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.

Article L 113-9 :

L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance. Si elle est constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

Cette réduction proportionnelle n'est pas opposable aux victimes. Nous leur versons donc l'intégralité des indemnités auxquelles leur préjudice leur donne droit mais nous récupérons ensuite auprès de vous les sommes payées pour votre compte.

— LA COTISATION

PAIEMENT DES COTISATIONS

Les cotisations* se payent d'avance, aux dates indiquées aux Conditions Particulières, au domicile de notre représentant qualifié. Aux cotisations* s'ajoutent les frais accessoires et les taxes en vigueur.

Le paiement fractionné étant une facilité de règlement, il ne fait pas obstacle à l'exigibilité de la totalité de la cotisation* due jusqu'à l'échéance* suivante.

CONSÉQUENCES DU RETARD DANS LE PAIEMENT

A défaut du paiement d'une cotisation, ou d'une fraction de cotisation, dans les **10 jours** de son échéance, nous pouvons suspendre la garantie **30 jours** après l'envoi d'une lettre recommandée adressée au souscripteur à son dernier domicile connu.

Cette lettre recommandée indiquera qu'elle est envoyée à titre de mise en demeure, rappellera le montant et la date d'échéance de la cotisation, ou de la fraction de cotisation, en application de l'article L. 113-3.

La suspension de garantie pour non-paiement ne dispense pas le souscripteur de l'obligation de payer les cotisations à leur échéance.

En cas de fractionnement de la cotisation annuelle, la suspension de garantie intervenue pour non-paiement d'une des fractions de cotisation produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée, sans pour autant dispenser le souscripteur de l'obligation de payer les fractions de cotisation exigibles à leur échéance.

Nous avons le droit de résilier le contrat 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours mentionnés ci-dessus.

Le contrat non résilié reprend ses effets à midi le lendemain du jour où ont été payés les arriérés de cotisation ou, en cas de fractionnement de la cotisation annuelle, les fractions de cotisation ayant fait l'objet de la mise en demeure et celles venues à échéance pendant la période de suspension.

Le versement du «mois d'engagement» à la souscription du contrat, ne fait pas l'obstacle à l'application des dispositions ci-dessus.

COMPLÉMENT DE COTISATION

Chaque année, un montant forfaitaire correspondant aux **frais d'échéance** sera prélevé en une fois, quel que soit le nombre de contrats souscrits. A chaque échéance principale, le montant actualisé de ces frais est porté à votre connaissance par Avenant de Modification Générale.

ACTUALISATION

Les montants indiqués dans votre contrat sont revus, en principe, pour des motifs techniques ou réglementaires au 1^{er} janvier de chaque année et sont portés à votre connaissance par une note d'information valant avenant* : **l'Avenant de Modification Générale**. Il en est de même de toutes dispositions qui viendraient modifier certains termes de vos Conditions Particulières «Affaire Nouvelle » et «Avenant* ».

L'Avenant de Modification Générale précise également les références des Conditions Générales applicables. Si à cette occasion la cotisation* de votre assurance est majorée, le souscripteur* a le droit de résilier le contrat **dans les 15 jours** suivant celui où il aura eu connaissance de la majoration.

La résiliation prend effet **un mois** après la date d'expédition de votre lettre recommandée. Vous demeurez néanmoins redevable d'une portion de cotisation*, ancien tarif, correspondant à la période de garantie. Toutefois, cette faculté de résiliation n'existe pas si la majoration constatée résulte :

- de l'application de la clause réduction - majoration ;
- d'une modification législative ou réglementaire affectant les taxes ou l'étendue des garanties ;
- de la perte d'une réduction exceptionnelle accordée à l'échéance* précédente.

MOIS D'ENGAGEMENT

A la souscription du contrat, le versement, en une seule fois, d'un « mois d'engagement » vous est demandé. Son montant est indiqué aux Conditions Particulières. Les sommes versées au titre du « mois d'engagement » sont destinées à compenser le non-paiement d'une prime ou portion de prime échue. En contrepartie, CARMA s'engage à renoncer à recouvrer les cotisations impayées par voie contentieuse.

En cas de résiliation du présent contrat, le « mois d'engagement » sera restitué intégralement à l'assuré, sauf si cette résiliation résulte :

- du non-paiement d'une cotisation après mise en œuvre des dispositions réglementaires relatives à l'article L 113-3 du Code des assurances ;
- d'une nullité pour fausse déclaration intentionnelle (article L 113-8 du Code des assurances).

Le versement du « mois d'engagement » à la souscription du contrat, ne fait pas obstacle à l'application des dispositions relatives aux conséquences du retard dans le paiement des cotisations exposées dans le paragraphe ci-avant.

RÉCLAMATIONS

L'Assureur met à votre disposition un dispositif spécialement destiné à régler tout mécontentement relatif à votre contrat d'assurance. Pour ce faire, vous pouvez vous adresser à :

SERVICE RÉCLAMATIONS ASSURANCES

TSA 74116 - 77026 MELUN Cedex

A réception de votre réclamation, le Service Réclamations Assurances vous apportera une réponse dans les meilleurs délais.

Si vous n'estimez pas satisfaisante la réponse obtenue, vous pouvez alors adresser votre réclamation au Service Consommateurs CARMA. Vous avez la possibilité de saisir ce service :

Par courrier :

CARMA – Service Consommateurs

CP 8004 - 91008 EVRY Cedex.

Par e-mail :

fr_conso_carma@carrefour.com

Dans tous les cas, vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de votre réclamation sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai.

L'Assureur s'engage à vous apporter une réponse définitive dans un délai ne dépassant pas deux mois de traitement à compter de la date de réception de votre réclamation. Si ces délais ne pouvaient être tenus du fait de circonstances exceptionnelles, l'Assureur vous en tiendrait informé.

Si malgré l'intervention du Service Consommateurs il subsiste un désaccord, il vous sera possible de saisir en ligne le Médiateur :

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

Vous pouvez également saisir le Médiateur, par courrier adressé à :

La Médiation de l'assurance

TSA 50110

75441 PARIS CEDEX 09

Le Médiateur peut être saisi si :

- vous justifiez avoir tenté au préalable de résoudre votre litige dans les conditions et selon les modalités décrites ci-avant ;
- aucune action judiciaire n'est ou n'a été engagée ; le Médiateur doit se dessaisir si une action judiciaire a été intentée au cours de l'instruction du dossier.

En cas de demande manifestement infondée ou abusive, le Médiateur de l'assurance est libre de se dessaisir et en informe les parties.

Les dispositions ci-avant s'entendent sans préjudice de l'exercice d'autres voies d'actions légales.

VOS GARANTIES

RESPONSABILITÉ CIVILE

Cette garantie assure l'INDEMNISATION DES DOMMAGES CAUSES A AUTRUI, ainsi qu'à un passager du véhicule assuré, suite à un accident*, un incendie ou une explosion, dans lesquels sont impliqués :

- le véhicule assuré ;
- les accessoires et produits servant à l'utilisation de ce véhicule.

Ainsi que du fait :

- de la chute des accessoires, produits, objets et substances que transporte le véhicule assuré, y compris à l'occasion d'opérations de chargement ou de déchargement du contenu* de celui-ci ;
- d'une opération de remorquage d'un véhicule en panne ou accidenté, que le véhicule assuré soit remorqué ou tracteur.

En raison des dommages :

- matériels*
- corporels*
- immatériels* **directement consécutifs à des dommages corporels* ou matériels* garantis**, causés par l'assuré*.

NOUS GARANTISSONS ÉGALEMENT

Les conséquences financières de la responsabilité civile qui peut être encourue dans les cas suivants :

- non validité du permis des préposés

La garantie reste acquise au souscripteur* ou au propriétaire du véhicule assuré qui, en sa qualité de commettant, fait conduire de bonne foi le véhicule assuré par un préposé qui lui a présenté un permis d'apparence régulière alors qu'il s'agit d'un titre faux, falsifié, invalide ou suspendu.

- conduite par un enfant mineur

La garantie est étendue à la responsabilité civile que peut encourir un enfant mineur du souscripteur* ou propriétaire du véhicule assuré lorsqu'il conduit ce véhicule à leur insu.

- aide bénévole

La garantie est étendue à la responsabilité civile de toute personne assurée en raison des dommages corporels* et matériels* qu'elle peut occasionner lors d'un accident* de la circulation :

- aux tiers* qui lui portent bénévolement assistance,

ou

- aux victimes à qui elle apporte bénévolement son aide.

- faute inexcusable de l'employeur

En cas de dommages subis par les préposés en service, résultant de l'utilisation du véhicule assuré, la garantie reste acquise en cas de faute inexcusable de l'assuré* ou d'une personne qu'il s'est substituée dans la direction de l'entreprise, pour :

- le paiement des cotisations* complémentaires prévues à l'article L 452-2 du Code de la Sécurité Sociale,
- le paiement de l'indemnité complémentaire à laquelle la victime est en droit de prétendre aux termes de l'article L 452-3 du Code de la Sécurité Sociale.

CE QUI N'EST PAS GARANTI

Outre les exclusions générales (page 24) :

- les conséquences d'un sinistre survenu alors que le véhicule assuré est confié à des professionnels de l'automobile dans le cadre de leurs fonctions ;
- les dommages subis par le conducteur du véhicule assuré, sauf si ces dommages résultent d'un vice ou d'un défaut d'entretien imputable à une autre personne ayant la qualité d'assuré* ;
- les dommages atteignant les immeubles, objets ou animaux appartenant, loués ou confiés au conducteur.

Toutefois les dommages résultant d'un incendie ou d'une explosion causé par le véhicule assuré à l'immeuble dans lequel il est garé sont couverts ;

- **les dommages causés aux marchandises, objets ou animaux transportés dans le véhicule assuré.** Toutefois les dommages aux vêtements des personnes transportées, blessées à l'occasion d'un sinistre* sont couverts. Certaines exclusions et sanctions prévues par le contrat ne peuvent être opposées aux victimes. Conformément à l'article R 124-1 : aucune déchéance* motivée par un manquement de l'assuré* à ses obligations commis postérieurement au sinistre ne sera opposable aux personnes lésées ou à leurs ayants droit. Après indemnisation des victimes, nous réclamerons à l'assuré* les sommes que nous aurons versées à sa place.

— INSOLVABILITÉ DES TIERS

Si l'auteur des dommages matériels* occasionnés à votre véhicule est identifié mais n'est pas assuré et est insolvable, cette garantie assure le paiement, en proportion des responsabilités, de la franchise* applicable au contrat dès lors que la garantie «Dommages Tous Accidents » est mise en jeu.

L'insolvabilité sera établie si le tiers* responsable ne donne pas suite à la demande de paiement dans les 30 jours de son envoi.

— PROTECTION DU CONDUCTEUR

Cette garantie a pour objet de couvrir les dommages corporels* subis par un conducteur nommément désigné au contrat.

Elle est mise en jeu à condition que le dommage résulte d'un accident*, d'un incendie, d'une explosion impliquant le véhicule assuré. Elle l'est également suite à attentat ou agression **survenus sur le territoire français, dès lors que la victime se trouvait à l'intérieur du véhicule.**

Une indemnité est versée en cas :

- de préjudice correspondant à une invalidité* permanente de **plus de 10 %** . L'indemnité versée est calculée selon le barème indicatif d'évaluation des taux d'incapacité en droit commun ;
- de décès du conducteur, consécutif à l'accident* ou survenant **dans les 12 mois** qui suivent la date de survenance. L'indemnité versée correspond aux frais d'obsèques et au préjudice économique subis par le conjoint non séparé de corps (y compris lié par un PACS) ou la personne vivant maritalement avec le conducteur, les enfants et les personnes fiscalement à la charge du conducteur du fait de ce décès.

Le montant éventuellement perçu au titre de l'invalidité* permanente est déduit du montant versé en cas de décès.

Le montant maximum de la garantie est fixé à **300 000 €**.

L'indemnité est versée sous forme d'un capital, dans un délai de **15 jours** à compter de l'accord des parties.

L'indemnisation effectuée au titre de cette garantie représente :

- un règlement définitif lorsque la responsabilité civile du conducteur assuré* est totalement engagée ou lorsqu'un recours contre un Tiers* responsable s'avère impossible ;
- une avance sur indemnisation lorsqu'un recours partiel ou total contre le ou les responsables de l'accident* s'avère ultérieurement possible. Dans ce cas, CARMA est substituée dans les droits et actions des personnes indemnisées : nous engageons les actions nécessaires pour obtenir réparation des dommages et nous percevons les indemnités obtenues à la suite de ces actions, à concurrence des sommes que nous avons payées.

CE QUI N'EST PAS GARANTI

Outre les exclusions générales page 24, nous ne garantissons pas les dommages :

- **survenus lorsque le conducteur du véhicule assuré, se trouve sous l'empire d'un état alcoolique* ou de stupéfiants non prescrits médicalement ;**
- **survenus à l'occasion d'un délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer du conducteur aux services de Police ou de Gendarmerie, ou à toute autorité de l'État ;**
- **résultant de la participation de l'assuré* à un attentat ou à une agression ou tout autre délit, pari ou défi, rixe, sauf en cas de légitime défense.**

RECOURS DE L'ASSURÉ

Les sinistres «Recours de l'Assuré » sont gérés par un service spécialisé distinct des autres services sinistres.

Cette garantie vous permet de bénéficier de nos services juridiques spécialisés pour obtenir à l'amiable, ou judiciairement, la réparation pécuniaire :

- d'un dommage matériel* subi par le véhicule assuré suite à un accident* de la circulation, un incendie ou un vol ;
- d'un dommage corporel* subi par un conducteur désigné au contrat ou un passager, suite à un accident* de la circulation en relation avec le véhicule assuré **dans le cadre de sa seule vie privée.**

MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE DU SINISTRE

Dans le cas d'un litige* garanti, nous prenons en charge à concurrence maximale de **12 000 €** :

- les frais de constitution de dossier, tels que les frais d'enquête, coût de procès verbaux de police ou constats d'huissiers engagés avec notre accord ;
- les honoraires d'experts ou de techniciens que nous avons désignés (ou choisis d'un commun accord) ; les frais taxables et émoluments d'avocats, d'avoués, d'auxiliaires de justice, ainsi que les autres dépens taxables ;
- les honoraires et les frais non taxables d'avocat.

La garantie est limitée à 16 000 € pour tous les sinistres* déclarés ou trouvant leur origine dans une même année d'assurance.

Cette garantie comporte une franchise* de 76 € (par événement et par bénéficiaire demandant la mise en jeu des garanties) sur les frais et honoraires versés, lorsque vous êtes demandeur à l'action judiciaire et quel que soit le résultat de cette dernière.

Il est précisé que lorsque les personnes assurées s'opposent dans un même litige* garanti, le montant de la garantie se divise par parts égales entre le nombre d'Assurés* ayant des intérêts divergents.

Lorsqu'il est fait appel à un avocat ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour défendre, représenter ou servir vos intérêts, vous avez la possibilité de le choisir librement.

Vous pouvez également, si vous n'avez pas connaissance d'un avocat susceptible d'assurer la défense de vos intérêts, choisir l'un des avocats dont nous vous aurons – à votre demande écrite – communiqué les coordonnées. (Article L127-3).

En cas de conflits d'intérêts entre vous et nous, ou de désaccord quant au règlement du litige*, vous conservez la possibilité de choisir votre avocat et de recourir à l'arbitrage (article L.127-5).

Nous prenons en charge les honoraires et les frais que vous avez engagés, sur présentation de justificatifs des sommes versées, accompagnés de la décision rendue ou du protocole de transaction signé par les parties au litige*, **dans les limites TTC ci-après :**

JURIDICTIONS	PLAFONDS D'INDEMNISATIONS (TTC)
Assistance à une mesure d'instruction ou expertise	395€/intervention
Commissions administratives	350€/intervention
Référé, en matière gracieuse sur requête	
- expertise	530€/affaire
- provision	650€/affaire
- autre	650€/affaire
Tribunal de Police (sauf 5ème classe)	460€/affaire
Tribunal de Police avec constitution de partie civile et 5ème classe	580€/affaire
Tribunal d'Instance	820€/jugement
Tribunal de Grande Instance	1170€/jugement
Tribunal de commerce	
- Déclaration de créance auprès du mandataire	210€/affaire
- Relevé de forclusion	270€/affaire
- Jugement	1170€/jugement
Tribunal Administratif	1170€/jugement
Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale	1170€/jugement
Tribunal paritaire des baux ruraux	
- Absence de conciliation	335€/affaire
- Conciliation	1165€/affaire
- Jugement	1170€/jugement
Juridictions d'appel	
- Assistance plaidoirie	1170€/affaire
- Postulation	625€/affaire
Juge de l'exécution	765€/affaire
Tribunal correctionnel	
- Instruction correctionnelle	665€/affaire
- Jugement	935€/jugement
Cour d'Assise	
- Instruction correctionnelle	1630€/affaire
- Jugement	2220€/jugement
Composition ou médiation judiciaire	270€/affaire
Juge de proximité en matière pénale	580€/affaire
Juge de proximité en matière civile	820€/affaire
Cour de cassation et Conseil d'État	2220€/pourvoi ou recours
Transaction en phase judiciaire	340€/affaire
Consultations et démarches amiables ayant abouti à la résolution du litige*	665€/affaire
Consultations et démarches amiables infructueuses	Montant à retenir identique à celui qui aurait été appliqué si la procédure avait été menée à son terme devant la juridiction de 1ère instance

Les plafonds d'indemnisation indiqués ci-dessus peuvent se cumuler si plusieurs juridictions sont saisies dans le cadre d'un même litige* dans les limites de 12 000 € par litige* garanti et de 16 000 € par année d'assurance. Les limites indiquées comprennent les frais divers (déplacements, secrétariat, photocopies...), **ainsi que les impôts et taxes.**

Toute somme obtenue en remboursement des frais et des honoraires exposés pour le règlement du litige* bénéficie par priorité à l'Assuré pour les dépenses restées à sa charge et, subsidiairement, à l'Assureur, dans la limite des sommes qu'il a engagées (article L127-8).

Nous vous rappelons que la direction du procès vous appartient, conseillé par votre avocat. Durant cette procédure, nous restons à votre disposition pour vous apporter ainsi qu'à votre avocat, l'assistance dont vous auriez besoin.

DÉSACCORD ENTRE ASSURÉ ET ASSUREUR (ARBITRAGE) - ARTICLE L127-4

Lorsque vous n'êtes pas d'accord avec nous sur les mesures à prendre pour régler un différend, la difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne. Celle-ci doit être désignée d'un commun accord par les parties. A défaut d'accord sur le choix de la tierce personne, le différend sera soumis au Président du Tribunal de Grande Instance statuant en référé. Les frais exposés pour cette procédure d'arbitrage sont à notre charge.

Toutefois, si le président du Tribunal de Grande Instance estime que vous avez engagé une procédure dans des conditions abusives, il peut décider d'une répartition différente de ces frais.

Si vous avez engagé à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle que nous vous avons proposée ou que celle proposée par la tierce personne mentionnée ci-dessus, nous vous indemnisons des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite du montant de la garantie.

Lorsque la procédure d'arbitrage est mise en œuvre, le délai de recours contentieux est suspendu pour toutes les instances juridictionnelles qui sont couvertes par la garantie d'assurance et que vous êtes susceptible d'engager en demande, jusqu'à ce que la tierce personne chargée de proposer une solution en ait fait connaître la teneur.

CE QUI N'EST PAS GARANTI

Outre les exclusions générales page 24, nous ne garantissons pas :

- les consultations et les actes de procédure réalisés avant la déclaration du sinistre, sauf si vous pouvez justifier d'une urgence à les avoir demandés (article L127-2-2) ;
- le préjudice subi par les professionnels de l'automobile ainsi que leur défense pénale lorsque le véhicule assuré leur est confié dans le cadre de leurs fonctions ;
- les amendes pénales ou civiles (et pénalités de retard) et les condamnations au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, 475-1 du Code de Procédure Pénale et L 761-1 du Code de Justice Administrative.

LES GARANTIES DE DOMMAGES A VOTRE VÉHICULE

Dès lors qu'elles sont souscrites et que leur mention figure à vos conditions particulières.

Les garanties ci-après vous permettent de bénéficier d'une indemnisation lorsque votre véhicule est endommagé.

INCENDIE – EXPLOSION

Cette garantie assure l'indemnisation des dommages subis par le véhicule assuré lorsqu'ils résultent d'un des événements suivants :

- incendie, combustion spontanée ;
- explosion ;
- chute de la foudre ;
- tempête, ouragan, cyclone ;
- destruction ou détérioration de l'équipement électrique du véhicule (appareillage et faisceaux électriques) résultant d'une combustion interne.

CE QUI N'EST PAS GARANTI

Outre les exclusions générales page 24 et les exclusions communes aux garanties de dommages au véhicule page 20, nous ne garantissons pas :

- les brûlures causées par un fumeur aux garnitures intérieures du véhicule ou ne pouvant être considérées comme provenant d'un incendie, notamment les excès de chaleur sans embrasement ;
- les dommages d'échauffement du moteur résultant de son fonctionnement normal ou anormal.

BRIS DE GLACES

Cette garantie, lorsqu'elle est souscrite et que sa mention figure à vos Conditions Particulières, assure exclusivement, à la suite d'un bris l'indemnisation de la RÉPARATION ou du REMPLACEMENT :

- du pare-brise,
- de la lunette arrière,
- des glaces latérales,
- des optiques de phare et autres projecteurs situés à l'avant du véhicule **lorsqu'ils sont montés avant la première mise en circulation,**

ainsi que des frais de pose s'y rattachant.

La garantie inclut les conséquences d'un attentat ou acte de terrorisme, tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, **sous réserve que vous ne preniez pas part personnellement à ces actes.**

CE QUI N'EST PAS GARANTI

Outre les exclusions générales page 24 et les exclusions communes aux garanties de dommages au véhicule page 20, nous ne garantissons pas :

- le bris de glaces des rétroviseurs extérieurs et intérieurs, les feux arrière, les toits ouvrants ;
- le bris de glaces survenu lors d'un vol ou d'une tentative de vol du véhicule, de ses accessoires ou de son contenu*. (Toutefois, la garantie pourra être mise en jeu si les dommages n'étaient pas indemnisés au titre de la garantie Vol) ;
- les dommages causés aux glaces du véhicule lorsque la responsabilité du conducteur est engagée. Ils sont couverts par la garantie Dommages Tous Accidents lorsqu'elle est souscrite.

VOL

Cette garantie assure une indemnisation en cas de :

- vol du véhicule assuré, ou de dommages consécutifs au vol ;
- dommages subis, lorsqu'il n'y a pas vol du véhicule lui-même, s'ils résultent d'une tentative de vol ou du vol de son contenu* avec effraction ;

La tentative de vol, ou le vol se caractérise :

- dans le cas où le véhicule est retrouvé, dès lors que sont réunis des indices sérieux rendant vraisemblable le vol du véhicule et marquant l'intention des voleurs. Ces indices sont constitués par des traces matérielles relevées sur le véhicule telles que, **forcement de la direction, de la serrure du contact électrique, des fils électriques, de la batterie, du système antivol***. A défaut, il vous appartiendra de rapporter la preuve de la réalité du sinistre* ;
 - par des menaces ou violences dûment constatées.
- détournement par abus de confiance (impossibilité d'obtenir la restitution du véhicule, suite à prêt ou à la remise de celui-ci à un tiers*, à titre provisoire pour un usage déterminé). **Dans ce cas une plainte devra être déposée par l'assuré*, contre le coupable.**

CE QUI N'EST PAS GARANTI

Outre les exclusions générales page 24 et les exclusions communes aux garanties de dommages au véhicule page 20, nous ne garantissons pas :

- le vol des accessoires hors série* de l'autoradio* ou du dispositif antivol* montés après la première sortie d'usine ;
- le vol des objets contenus dans le véhicule ;
- le vol isolé (ou la détérioration) d'éléments du véhicule et de ses accessoires ;

Les vols ou détériorations commis :

- par les membres de votre famille habitant sous votre toit, vos préposés ou bien avec leur complicité ;
- si la clé de contact électrique se trouve à l'intérieur du véhicule ou sur le véhicule ou si celui-ci n'est pas fermé à clé, (sous réserve, pour les parkings, d'un règlement différent) ou lorsque les vitres du véhicule ne sont pas intégralement fermées ;
- lorsque le véhicule est momentanément délaissé moteur en marche.

DOMMAGES TOUS ACCIDENTS

Cette garantie assure l'indemnisation des dommages matériels* subis par le véhicule assuré, lorsqu'ils sont dus à :

- une collision avec un véhicule, un animal ou un piéton ;
- un choc contre un corps fixe ou mobile ;
- un versement du véhicule, son immersion ou chute dans l'eau ;
- un acte isolé de malveillance ;
- des forces de la nature (inondation, neige, éboulement ou glissement de terrain, avalanche, chute de pierres, grêle), en l'absence d'arrêté interministériel constatant l'état de Catastrophes Naturelles.

CE QUI N'EST PAS GARANTI

Outre les exclusions générales page 24 et les exclusions communes aux garanties de dommages au véhicule page 20, nous ne garantissons pas les dommages :

- survenus lorsque le conducteur, quel qu'il soit, se trouve sous l'empire d'un état alcoolique* ou de stupéfiants non prescrits médicalement (toutefois, cette exclusion ne s'applique pas si la preuve est apportée que l'accident* est sans relation avec l'état du conducteur) ;

- survenus à l'occasion d'un accident* de la circulation alors que le certificat d'immatriculation du véhicule assuré a été retiré par les autorités administratives compétentes ;
- survenus à l'occasion d'un délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer du conducteur aux services de Police ou de Gendarmerie, ou à toute autorité de l'État ;
- subis par les pneumatiques, sauf si ces dommages sont la conséquence d'un accident* affectant d'autres parties du véhicule ;
- causés au véhicule lorsqu'ils résultent d'un incendie (ces dommages peuvent être pris en charge au titre de la garantie INCENDIE) ;
- survenus lors d'un vol ou d'une tentative de vol du véhicule, de ses accessoires ou de son contenu* (ces dommages peuvent être pris en charge au titre de la garantie VOL).

■ CATASTROPHES NATURELLES

Cette assurance a pour objet de garantir la réparation pécuniaire des dommages matériels* directs à l'ensemble des biens garantis par le contrat, ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel.

Dans le cadre de la formule Essentielle Tiers, si l'option Bris de Glaces a été souscrite, le montant maximum de l'indemnité versée au titre de la garantie Catastrophes Naturelles **ne peut excéder les indemnités versées au titre de la garantie Bris de Glaces.**

La garantie ne peut être mise en jeu qu'après publication au Journal Officiel de la République Française d'un arrêté interministériel ayant constaté l'état de catastrophes naturelles.

■ CATASTROPHES TECHNOLOGIQUES

Cette garantie couvre la réparation intégrale des dommages subis par le véhicule assuré, dans la limite des montants de garantie prévus au contrat.

La garantie ne peut être mise en jeu qu'après publication au Journal Officiel de la République Française d'un arrêté interministériel ayant constaté l'état de catastrophe technologique.

■ MONTANT DES GARANTIES DOMMAGES AU VÉHICULE

GARANTIES	BASE D'INDEMNISATION	MAXIMUM D'INDEMNISATION AVANT FRANCHISE	FRANCHISE
Incendie et Explosion, Vol, Dommages Tous Accidents	Coût des réparations ou de remplacement des pièces endommagées, à dire d'expert.	Véhicule jusqu'à 6 mois ⁽¹⁾ : Valeur d'achat* Véhicule de plus de 6 mois ⁽¹⁾ : Valeur vénale à dire d'expert.	Le montant de la franchise* est indiqué aux Conditions Particulières.
Catastrophes Naturelles			Le montant de la franchise* est fixé par les pouvoirs publics.
Catastrophes Technologiques			Néant
Bris de Glaces	Coût de réparation ou de remplacement à l'identique	Frais réels, sur présentation de la facture acquittée	Le montant de la franchise* est indiqué aux Conditions Particulières.
AUTRES PRÉJUDICES	EXCLUS		

EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES DOMMAGES AU VÉHICULE

Outre les exclusions générales page 24 et les exclusions particulières propres à chacune des garanties incendie, vol, bris de glaces, dommages tous accidents, nous ne couvrons pas les dommages :

- causés au véhicule ayant pour origine directe un défaut d'entretien connu de l'assuré* et établi par expert ;
- subis par des biens qui vous ont été loués ou confiés ainsi que ceux subis par des matériels ou objets à usage professionnel ou bien des animaux ;
- subis par des espèces, titres et valeurs, des bijoux, fourrures, objets d'art, objets en métaux précieux, pierreries, objets de collection, ainsi que tout objet ou marchandise transportés dans un but lucratif ;
- de toute nature, subis par le véhicule en cas de mise en fourrière, depuis son enlèvement jusqu'à sa restitution ;
- subis par les accessoires hors série*, l'autoradio* ou appareil électroacoustique ou tout autre élément d'enjolivement, d'amélioration montés après la sortie d'usine du véhicule ;
- subis par les effets, marchandises, animaux et objets transportés dans et par le véhicule assuré ;

Ainsi que :

- les frais de remorquage ou stationnement dans un garage, consécutifs à un événement assuré (les frais de remorquage peuvent être pris en charge par votre Assistance) ;
- les dommages indirects tels que privation de jouissance ou ceux liés à la dépréciation.

LE SINISTRE

DÉCLARATION

POUR NOUS DÉCLARER UN SINISTRE*, IL VOUS SUFFIT DANS UN PREMIER TEMPS DE NOUS JOINDRE AU NUMÉRO D'APPEL TÉLÉPHONIQUE PRIVILÉGIÉ :

09 74 75 74 74 Appel non surtaxé

VOUS AVEZ AUSSI LA POSSIBILITÉ DE SAISIR VOTRE DÉCLARATION SUR L'APPLICATION «E-CONSTAT AUTO» EN CAS DE DÉGÂTS MATÉRIELS IMPLIQUANT UN OU DEUX VÉHICULES IMMATRICULÉS EN FRANCE.

Lors de la déclaration par téléphone, nous enregistrons votre sinistre* et déterminons, s'il y a lieu, un certain nombre de mesures d'intervention. Pour faciliter la déclaration par téléphone, vous devez vous munir préalablement du constat amiable dûment complété et contenant notamment les éléments suivants :

- la date du sinistre*,
- le lieu, la nature et les circonstances du sinistre*,
- ses causes et ses conséquences connues ou présumées,
- l'état civil, l'adresse et la date d'obtention du permis de conduire du conducteur au moment du sinistre*,
- si possible les noms et adresses des témoins.

Dans un second temps, vous nous adresserez, par courrier, un exemplaire du constat amiable même si aucun autre véhicule n'est en cause et, en cas de vol ou de vandalisme, le récépissé du dépôt de plainte.

LES DÉLAIS

- s'il s'agit d'un vol, dans les 2 jours ouvrés ;
- s'il s'agit d'une catastrophe naturelle ou technologique, dans les 10 jours suivant la publication de l'arrêté interministériel ;
- dans tous les autres cas, dans les 5 jours ouvrés.

CONSÉQUENCES

En cas de non respect des délais de déclaration de sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure, nous pouvons vous demander une indemnité proportionnelle au préjudice qui en résulte.

En cas de fausses déclarations faites sciemment sur la nature, les causes, le montant, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, vous perdez, pour ce sinistre, le bénéfice des garanties de votre contrat.

EXPERTISE DES DOMMAGES

En cas de sinistre* faisant jouer l'une ou l'autre des garanties de dommages, nous nous engageons à faire expertiser le véhicule assuré à nos frais.

En cas de désaccord avec l'avis exprimé par l'expert, vous pourrez en choisir un autre, les honoraires et frais de ce dernier sont à votre charge. Faute pour eux de s'entendre, il sera procédé à la nomination d'un troisième expert, soit à l'amiable, soit sur désignation du Président du Tribunal de Grande Instance dans le ressort duquel le sinistre* s'est produit.

Les honoraires du troisième expert et les frais de sa nomination s'il y a lieu sont supportés moitié par vous, moitié par nous.

Si vous choisissez de faire réparer votre véhicule alors qu'il a été déclaré économiquement irréparable à la suite d'un sinistre*, vous devrez présenter un second rapport expertise certifiant que ledit véhicule a fait l'objet des réparations touchant à la sécurité prévues par le premier rapport d'expertise et que le véhicule est en état de circuler dans des conditions normales de sécurité (article L 327-3 du Code de la route). **Les frais de cette expertise de contrôle des réparations ne sont pas pris en charge par votre contrat.**

— CHOIX DU RÉPARATEUR

En cas de dommage à votre véhicule, garanti par votre contrat, vous avez la faculté de choisir le réparateur professionnel auquel vous souhaitez recourir.

— PAIEMENT DE VOTRE INDEMNITÉ

Nous nous engageons à payer l'indemnité dans les 15 jours qui suivront l'accord amiable ou la décision judiciaire définitive. En cas de vol du véhicule, une offre d'indemnité sera faite après un délai de 30 jours à compter de la déclaration, à condition que vous nous ayez communiqué tous les éléments nécessaires à l'établissement de cette offre.

Les modalités d'indemnisation figurent aux articles relatifs à chaque garantie ou au tableau « Montant des garanties dommages » page 20.

Il ne sera pas tenu compte des frais de sortie, de mise à disposition et d'immatriculation. Vous devrez fournir la carte grise et la facture d'achat du véhicule détruit ou volé.

Une vétusté* sera éventuellement appliquée sur certains accessoires ou pièces sujets à l'usure, cette vétusté* sera déterminée par expert.

— CAS PARTICULIERS

VOL DU VÉHICULE ASSURE

En cas de vol, que cette garantie ait été ou non souscrite, vous devez toujours nous déclarer le vol ou la tentative de vol ainsi qu'aux autorités de Police ou de Gendarmerie, dans la forme et les conditions fixées ci-avant. La garantie responsabilité civile cesse de produire ses effets **après 30 jours** en l'absence de notification autre. Le contrat peut être résilié à la fin de ce délai si le véhicule n'est pas retrouvé.

Les dommages causés à autrui*, au cours d'un vol ou d'une tentative de vol, sont couverts par la garantie Responsabilité Civile. Lorsque nous aurons indemnisé les victimes, nous exercerons un recours contre le conducteur non autorisé, responsable du sinistre*.

RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE SUITE A VOL

Si la récupération intervient **dans les 30 jours** après la date de déclaration du vol, vous vous engagez à reprendre votre véhicule. Les éventuels frais de réparation des dommages sont pris en charge par l'Assureur le cas échéant.

CATASTROPHES NATURELLES – CATASTROPHES TECHNOLOGIQUES

Lorsqu'il y a indemnisation au titre des Catastrophes Naturelles, nous vous réglons l'indemnité dans les 3 mois suivant la date à laquelle a été remis l'état estimatif des dommages ou la date de publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophes naturelles lorsque celle-ci est postérieure.

A défaut de règlement, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'indemnité due portera intérêt au taux de l'intérêt légal à compter de l'expiration de ce délai.

Les indemnisations au titre des Catastrophes Technologiques doivent être attribuées à l'assuré* dans un délai de trois mois à compter de la date de remise de l'état estimatif des biens endommagés ou des pertes subies ou de la date de publication, lorsque celle-ci est postérieure, de la décision administrative constatant l'état de catastrophe technologique.

VÉHICULE ACHETÉ À CRÉDIT, EN CRÉDIT BAIL OU LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT

Si le véhicule assuré, acheté à crédit, loué en vertu d'un contrat de crédit – bail ou de location avec option d'achat est complètement détruit ou volé, l'indemnité prévue est versée en priorité à l'organisme créancier à concurrence du montant de sa créance au jour du sinistre* ; le solde éventuel vous sera versé.

EN CAS DE SOUSCRIPTION D'UN PRÊT PERSONNEL AUPRÈS DE CARREFOUR BANQUE (FORMULE TOUS RISQUES EXCLUSIVEMENT)

Si le véhicule assuré est, à la suite d'un sinistre* garanti, déclaré économiquement irréparable ou volé et cédé à CARMA, le maximum d'indemnisation avant franchise est étendu à la valeur d'achat* du véhicule, dès lors que, au jour du sinistre :

- un prêt personnel d'un montant minimum de 3000 € contracté auprès de Carrefour Banque est en cours, avec au moins une échéance honorée, et ne fait l'objet d'aucun incident de paiement ;
- le véhicule assuré n'a pas plus de cinq ans.

En outre, pour bénéficier de cette garantie, l'assurance du véhicule et le prêt personnel doivent avoir été souscrits dans un intervalle n'excédant pas deux mois.

La garantie ne peut être mise en jeu qu'une fois pendant toute la durée du prêt personnel.

Carrefour Banque - Établissement de crédit et de courtage en assurance - SA au capital de 101 346 956,72 € - 1 place Copernic - 91051 EVRY Cedex. RCS EVRY 313 811 515.

— ASSURANCES MULTIPLES —

En cas de sinistre* garanti par plusieurs assurances, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix.

Si vous faites le choix de nous déclarer le sinistre* vous devez dans ce cas nous déclarer le nom des assureurs concernés et les montants des sommes assurées chez eux.

En cas de Catastrophe Naturelle, vous pouvez déclarer le sinistre* à l'assureur de votre choix. Si vous nous en faites la déclaration, dans le délai de 10 jours suivant publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle, vous devrez également nous déclarer le nom de l'ensemble des assureurs concernés.

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière frauduleuse ou dans l'intention de nous tromper, nous pouvons invoquer la nullité du contrat et demander des dommages et intérêts.

— SUBROGATION —

Nous nous substituons à vous dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre*, ou s'il y a lieu son assureur, à concurrence de l'indemnité payée (et éventuellement de la franchise* laissée à votre charge).

Si la subrogation ne peut plus, de votre fait, s'opérer en notre faveur, soit contre le responsable ou à défaut son assureur, nous sommes déchargés de notre responsabilité envers vous dans la mesure même où aurait pu s'exercer la subrogation.

CE QUE LE CONTRAT NE COUVRE JAMAIS

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Outre les exclusions particulières à chacune des garanties choisies et les exclusions communes aux garanties de dommages, nous n'assurons jamais au titre du contrat automobile (y compris l'Assistance et la Protection Juridique Automobile) les dommages :

- résultant de la faute de l'assuré*, si elle est intentionnelle ou frauduleuse ou commise avec sa complicité ;
- causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par tout autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire (toutefois cette exclusion ne s'applique pas pour les dommages ou l'aggravation des dommages causés par un attentat ou un acte de terrorisme, tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal) ;
- survenus, lorsqu'au moment de l'accident*, le conducteur n'a pas l'âge requis ou n'est pas titulaire de certificats (permis de conduire, licence de circulation) en état de validité vis à vis de la réglementation en vigueur pour la conduite du véhicule.

Toutefois, en cas de vol, de violence ou d'utilisation du véhicule à l'insu de l'assuré*, nous garantissons les dommages causés par le conducteur non autorisé, à l'exception de ses propres dommages. La garantie sera acquise si le permis de conduire est sans validité pour des raisons tenant au lieu ou à la durée de résidence de son titulaire, ou lorsque les conditions restrictives d'utilisation autres que celles relatives aux catégories de véhicules n'ont pas été respectées (article R 211-10).

- provenant d'une guerre civile ou étrangère ;
- résultant de tremblement de terre, éruption volcanique, raz de marée ou autre cataclysme, à moins que ces événements ne soient déclarés Catastrophes Naturelles ;

Ainsi que les dommages causés ou subis :

- lorsque le véhicule assuré transporte des sources de rayonnements ionisants destinées à être utilisées hors d'une installation nucléaire, dès lors que lesdites sources auraient provoqué ou aggravé le sinistre* ;
- lorsque le véhicule assuré transporte des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes et à l'occasion desquels lesdites matières auraient provoqué ou aggravé le sinistre*. Toutefois, il ne sera pas tenu compte pour l'application de cette exclusion du transport d'huiles, d'essences minérales ou de produits similaires ne dépassant pas 500 kg ou 600 l (y compris l'approvisionnement de carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur) ;
- au cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais, soumis par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics.

Ces trois dernières exclusions ne vous dispensent pas de l'obligation d'assurance, sous peine de l'application des sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

ASSISTANCE

LES PRESTATIONS NE SONT ACQUISES QU'APRÈS ACCORD TÉLÉPHONIQUE,
DÉLIVRÉ PAR CARMA L'ASSISTEUR

01 45 166 566

Appel non surtaxé

POUR CONTACTER L'ASSISTANCE DEPUIS L'ÉTRANGER, COMPOSEZ LE
+33 1 45 166 566 PRÉCÉDÉ DE L'INDICATIF LOCAL.

Les garanties associées à l'Assistance s'exercent dans les pays de l'Union Européenne, ainsi que dans les pays mentionnés et non rayés sur le recto de la carte verte (carte internationale d'assurance) en état de validité. **Toutefois en cas de panne mécanique, la garantie joue uniquement si la panne a lieu à plus de 25 km du lieu de garage habituel du véhicule assuré.**

BÉNÉFICIAIRES

- le souscripteur*, son conjoint ou concubin, et lorsqu'ils vivent en permanence sous leur toit, leurs enfants et ascendants fiscalement à charge ;
- tout conducteur désigné aux Conditions Particulières ;
- les occupants transportés à titre gratuit à bord du véhicule assuré.

Les garanties associées à l'Assistance aux personnes ne sont acquises qu'en cas d'événement lié à l'utilisation du véhicule assuré (accident* corporel, ou immobilisation).

L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

INTERVENTIONS POSSIBLES	CONDITIONS DE L'INTERVENTION	PRESTATIONS
Rapatriement médical	En cas d'accident* corporel avec le véhicule	Organisation et prise en charge du transport du bénéficiaire jusqu'à son domicile ou jusqu'à l'hôpital le plus proche de son domicile, par le moyen le plus approprié. La décision de rapatriement est prise par le médecin conseil de CARMA, après avis du médecin traitant et éventuellement du médecin de famille. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter le choix du moyen de transport et du lieu d'hospitalisation dans lequel CARMA aura réservé, si nécessaire, une place.
Billet d'accompagnant	Sur prescription médicale, une personne doit accompagner le bénéficiaire rapatrié	Organisation et prise en charge du transport d'une personne qui voyage avec le bénéficiaire ou, à défaut, d'un accompagnant.
Rapatriement de corps	En cas de décès d'un bénéficiaire en voyage.	Organisation et prise en charge du transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine. CARMA participe aux frais annexes nécessaires au transport, aux frais de cercueil dans la limite de 460 € TTC à l'exclusion des frais d'inhumation et de cérémonie qui restent à la charge de la famille. CARMA organise et prend également en charge le transport A/R d'un ayant-droit résidant en France métropolitaine si sa présence est requise par les autorités locales.
Envoi de médicaments	A L'ÉTRANGER UNIQUEMENT et sous réserve que les médicaments nécessaires soient introuvables sur place.	Organisation et prise en charge de la recherche et de l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours ou de tout appareil indispensable dans les actes de la vie quotidienne. Les frais de médicaments ou d'appareil ainsi que les frais de douane restent à la charge du bénéficiaire.
Assistance Juridique	A L'ÉTRANGER UNIQUEMENT Dès lors qu'une caution pénale est exigée pour garantir la mise en liberté provisoire et/ou la comparution personnelle d'un bénéficiaire (incarcéré ou risquant de l'être) en tant que conducteur d'un véhicule ayant causé un accident*.	Avance à concurrence de 8 000 € TTC. Cette avance de fonds est remboursable à CARMA dans un délai de 3 mois sur simple présentation d'une demande.

L'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

INTERVENTIONS POSSIBLES	CONDITIONS DE L'INTERVENTION	PRESTATIONS
Dépannage ou remorquage	En cas de panne à plus de 25 km du lieu de garage habituel du véhicule, sans limite kilométrique en cas de dommages subis lors d'un accident*, d'un incendie, d'une tentative de vol ou d'un vol du véhicule assuré. Si cela s'avère techniquement possible, CARMA peut également tenter d'organiser le dépannage sur place afin d'éviter le remorquage.	Organisation du remorquage jusqu'au garage le plus proche du lieu de l'événement et prise en charge du coût de ce remorquage à concurrence de 150 € . Si le dépannage sur place est techniquement possible, la prise en charge est également fixée à 150 € . En aucun cas les pièces détachées ni les réparations au garage ne sont prises en charge.
Dépannage ou remorquage sur le parking d'un magasin CARREFOUR	Y compris à moins de 25 km du lieu de garage habituel du véhicule, CARMA interviendra dès lors que la panne survient sur le parking d'un magasin CARREFOUR.	Mêmes conditions que ci-dessus.
Poursuite du voyage	En cas d'immobilisation du véhicule, si les bénéficiaires ne souhaitent pas être rapatriés, à condition que le véhicule soit immobilisé pour une durée supérieure à 48 heures et une durée de réparation supérieure à 8 heures d'atelier. Les garanties « poursuites de voyage », « rapatriement médical » et « rapatriement de personnes » ne se cumulent pas.	Organisation et prise en charge de la poursuite du voyage par les moyens les plus appropriés (et en fonction des disponibilités locales). En cas de mise à disposition d'un véhicule de location comme moyen de transport, le choix de la catégorie du véhicule sera fonction de la catégorie en capacité (et non en performance) du véhicule immobilisé, mais également du nombre de bénéficiaires à transporter, de l'importance des bagages et des disponibilités locales. Le carburant utilisé reste à la charge des bénéficiaires. Dans le cas où le véhicule immobilisé peut être réparé rapidement sur place, CARMA prend en charge le séjour à l'hôtel des bénéficiaires pour leur permettre d'attendre la réparation du véhicule. Cette prise en charge s'effectue à concurrence de 35 € par nuit et par bénéficiaire, avec un maximum de 2 nuits. La prise en charge des frais d'hôtel exclut toute demande de rapatriement ou de poursuite de voyage ultérieure, ou de véhicule de remplacement.
Rapatriement de personnes	En cas d'immobilisation du véhicule (ou de vol), à condition que le véhicule soit immobilisé pour une durée supérieure à 48 heures et une durée de réparation supérieure à 8 heures d'atelier. En cas de vol à condition que le véhicule ne soit pas retrouvé à la date prévue du retour. Les garanties « rapatriement de personnes » et " poursuite de voyage » ne se cumulent pas.	Organisation et prise en charge du rapatriement des bénéficiaires, jusqu'à leur domicile par les moyens les plus appropriés et en fonction des disponibilités locales. En cas de mise à disposition d'un véhicule de location comme moyen de transport, le choix de la catégorie du véhicule sera fonction de la catégorie en capacité (et non en performance) du véhicule immobilisé, mais également du nombre de bénéficiaires à rapatrier, de l'importance des bagages et des disponibilités locales. Le carburant utilisé reste à la charge des bénéficiaires. La durée de prise en charge de ce véhicule de location ne peut excéder 48 heures.
Envoi de pièces détachées	En cas d'immobilisation du véhicule assuré suite à une panne, un vol ou un accident*.	CARMA se charge de trouver et d'envoyer jusqu'au lieu d'immobilisation les pièces détachées indispensables à la poursuite du voyage avec le véhicule assuré, sous réserve de leur indisponibilité sur place. Seuls les frais d'envoi sont pris en charge par CARMA. Le prix des pièces détachées reste à la charge du bénéficiaire ainsi que les frais de douane. Les envois ainsi effectués sont soumis à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement de matières corrosives. L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non disponibilité de la pièce constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou empêcher l'exécution de cet engagement.
Récupération du véhicule	Pour récupérer le véhicule une fois réparé, ou le véhicule retrouvé en état de marche, à la suite d'un vol à condition que ce véhicule soit retrouvé au plus tard 6 mois après la date du vol.	Prise en charge ou remboursement d'un titre de transport (train 1ère classe, avion de ligne classe touriste, ou tout autre moyen en fonction des disponibilités et possibilités locales) ou bien envoi d'un chauffeur.
Chauffeur de remplacement	En cas d'impossibilité pour le conducteur de prendre le volant suite à une maladie ou un accident*, si aucun des passagers n'est habilité à le remplacer.	CARMA fournit un chauffeur de remplacement pour reconduire le véhicule assuré ainsi que les éventuels passagers, avec ou sans le conducteur malade ou blessé selon accord du médecin conseil, jusqu'au domicile du bénéficiaire par l'itinéraire le plus direct. Les chauffeurs sont tenus de respecter la réglementation générale prévue par la législation du travail. Le salaire et le voyage du chauffeur sont à la charge de CARMA. Les frais de route (péage, carburant, restauration des passagers) restent dans tous les cas à la charge des bénéficiaires.

INTERVENTIONS POSSIBLES	CONDITIONS DE L'INTERVENTION	PRESTATIONS
PRESTATIONS AUX VÉHICULES VALABLES A L'ÉTRANGER UNIQUEMENT		
Cession d'épave	Lorsque le véhicule assuré est déclaré épave, c'est à dire quand le montant des réparations en France excède la valeur du véhicule en France.	Organisation de l'abandon légal ou de la vente de l'épave sur place, et prise en charge des frais correspondants.
Rapatriement du véhicule	Lorsque le véhicule (et sa remorque) est jugé irréparable sur place ou que sa remise en état nécessite une immobilisation supérieure à 5 jours (et une durée de réparation supérieure à 8 heures d'atelier). Le bénéficiaire doit indiquer à CARMA l'état du véhicule et mentionner les dégâts et avaries par lettre recommandée expédiée dans les 24 heures suivant la demande de rapatriement. La décision de rapatriement du véhicule sera prise par CARMA en fonction du résultat de l'expertise (si accident*) ou du contact technique (si panne).	Rapatriement du véhicule (et de sa remorque le cas échéant) dans un garage à proximité du domicile du bénéficiaire en France métropolitaine, ou à défaut dans un garage proche choisi par CARMA ne peut être tenu responsable des retards qui pourraient survenir dans le rapatriement du véhicule et qui ne lui seraient pas imputables. En aucun cas les frais de rapatriement du véhicule ne peuvent être supérieurs à sa valeur en France dans l'état où il se trouve à la date de la demande. CARMA ne répond pas du vol des objets ou accessoires se trouvant à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule à rapatrier.
Frais de gardiennage	En cas d'attente de la mise en oeuvre de la garantie «Rapatriement du véhicule »	Prise en charge des frais éventuels de gardiennage pendant 30 jours maximum.

CARMA se réserve le droit de réclamer au(x) bénéficiaire(s) les titres de transport inutilisés du fait d'une prestation organisée dans le cadre des garanties .

CE QUI N'EST PAS GARANTI

Outre les exclusions générales page 24 :

- les frais qui auraient normalement dû être supportés par les bénéficiaires si l'événement ayant donné naissance aux prestations d'assistance n'avait pas eu lieu ;
- les frais survenus lorsque le conducteur, quel qu'il soit, se trouve sous l'empire d'un état alcoolique* ou de stupéfiants non prescrits médicalement ;
- les conséquences d'un délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer ;
- les interventions lorsque le véhicule ne circule pas sur une route carrossable ;
- les frais d'assistance lorsque l'interruption du voyage résulte d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- les conséquences de crevaison, de panne (ou de gel) de carburant ;
- les frais d'assistance lorsque l'interruption du voyage résulte d'une maladie ou d'une pathologie.

Les services d'assistance ne peuvent intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales. Nous ne pourrions être tenus responsables des manquements ou contretemps à l'exécution de nos obligations qui résulteraient de force majeure ou d'événements tels que guerre, révolutions, émeutes, grèves, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, catastrophes naturelles.

Toute personne bénéficiant de prestations au titre de la garantie Assistance, nous transmet ses droits et actions contre tout tiers responsable, à concurrence des frais engagés.

PROTECTION JURIDIQUE AUTOMOBILE

Les sinistres pris en charge au titre de cette garantie sont gérés par un service spécialisé distinct des autres services sinistres.

POUR NOUS DÉCLARER UN SINISTRE, IL VOUS SUFFIT, DANS UN PREMIER TEMPS, DE NOUS JOINDRE AU NUMÉRO D'APPEL TÉLÉPHONIQUE PRIVILÉGIÉ :

02 43 28 07 95 Appel non surtaxé

DANS UN SECOND TEMPS, VOUS NOUS ADRESSEREZ VOTRE DÉCLARATION PAR COURRIER À :

GESTION PROTECTION JURIDIQUE
DAS GED 1 - 33 RUE DE SYDNEY
72045 LE MANS CEDEX 2

Cette garantie couvre tout litige* ne relevant pas d'un accident* de la circulation, survenu au-delà d'un délai de **30 jours à compter de la prise d'effet des garanties** :

- lié à l'immatriculation, à la vente, aux interventions, aux réparations, au stationnement et au transport du véhicule assuré ;
- résultant de la conduite automobile du véhicule assuré, y compris la défense de l'un des conducteurs désignés, devant les tribunaux répressifs en raison de délits et contraventions ;
- né à l'occasion de l'achat du véhicule assuré ;
- avec une société d'assurances **autre que CARMA**, d'assistance, mutuelle ou cabinet de courtage, dont l'origine est en relation directe avec le véhicule assuré.

La garantie peut être mise en oeuvre **dès lors que votre réclamation excède 152 €**.

MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE DU SINISTRE

Dans le cas d'un litige* garanti, nous prenons en charge à concurrence maximale de 12 000 € :

- les frais de constitution de dossier, tels que les frais d'enquête, coût de procès verbaux de police ou constats d'huissiers engagés avec notre accord préalable ;
- les honoraires d'experts ou de techniciens que nous avons désignés (ou choisis d'un commun accord) ;
- les frais taxables et émoluments d'avocats, d'avoués, d'auxiliaires de justice, ainsi que les autres dépens taxables ;
- les honoraires et les frais non taxables d'avocat.

La garantie est limitée à 16 000 € pour tous les sinistres* déclarés ou trouvant leur origine dans une même année d'assurance.

Cette garantie comporte une franchise* de 76 € (par événement et par bénéficiaire demandant la mise en jeu des garanties) sur les frais et honoraires versés, lorsque vous êtes demandeur à l'action judiciaire et quel que soit le résultat de cette dernière.

Il est précisé que lorsque les personnes assurées s'opposent dans un même litige* garanti, le montant de la garantie se divise par parts égales entre le nombre d'assurés* ayant des intérêts divergents.

Lorsqu'il est fait appel à un avocat ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour défendre, représenter ou servir vos intérêts, vous avez la possibilité de le choisir librement.

Vous pouvez également, si vous n'avez pas connaissance d'un avocat susceptible d'assurer la défense de vos intérêts, choisir l'un des avocats dont nous vous aurons – à votre demande écrite – communiqué les coordonnées. (Article L127-3).

En cas de conflits d'intérêts entre vous et nous, ou de désaccord quant au règlement du litige*, vous conservez la possibilité de choisir votre avocat et de recourir à l'arbitrage (article L.127-5).

Nous prenons en charge les honoraires et les frais que vous avez engagés, sur présentation de justificatifs des sommes versées, accompagnés de la décision rendue ou du protocole de transaction signé par les parties au litige*, **dans les limites TTC ci-après** :

JURIDICTIONS	PLAFONDS D'INDEMNISATIONS (TTC)
Assistance à une mesure d'instruction ou expertise	395€/intervention
Commissions administratives	350€/intervention
Référé, en matière gracieuse sur requête	
- expertise	530€/affaire
- provision	650€/affaire
- autre	650€/affaire
Tribunal de Police (sauf 5ème classe)	460€/affaire
Tribunal de Police avec constitution de partie civile et 5ème classe	580€/affaire
Tribunal d'Instance	820€/jugement
Tribunal de Grande Instance	1170€/jugement
Tribunal de commerce	
- Déclaration de créance auprès du mandataire	210€/affaire
- Relevé de forclusion	270€/affaire
- Jugement	1170€/jugement
Tribunal Administratif	1170€/jugement
Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale	1170€/jugement
Tribunal paritaire des baux ruraux	
- Absence de conciliation	335€/affaire
- Conciliation	1165€/affaire
- Jugement	1170€/jugement
Juridictions d'appel	
- Assistance plaidoirie	1170€/affaire
- Postulation	625€/affaire
Juge de l'exécution	765€/affaire
Tribunal correctionnel	
- Instruction correctionnelle	665€/affaire
- Jugement	935€/jugement
Cour d'Assise	
- Instruction correctionnelle	1630€/affaire
- Jugement	2220€/jugement
Composition ou médiation judiciaire	270€/affaire
Juge de proximité en matière pénale	580€/affaire
Juge de proximité en matière civile	820€/affaire
Cour de cassation et Conseil d'État	2220€/pourvoi ou recours
Transaction en phase judiciaire	340€/affaire
Consultations et démarches amiables ayant abouti à la résolution du litige*	665€/affaire
Consultations et démarches amiables infructueuses	Montant à retenir identique à celui qui aurait été appliqué si la procédure avait été menée à son terme devant la juridiction de 1ère instance

Les plafonds d'indemnisation indiqués ci-dessus peuvent se cumuler si plusieurs juridictions sont saisies dans le cadre d'un même litige* dans les limites de 12 000 € par litige* garanti et de 16 000 € par année d'assurance. Les limites indiquées comprennent les frais divers (déplacements, secrétariat, photocopies...), **ainsi que les impôts et taxes.**

Toute somme obtenue en remboursement des frais et des honoraires exposés pour le règlement du litige* bénéficie par priorité à l'assuré pour les dépenses restées à sa charge et, subsidiairement, à l'assureur, dans la limite des sommes qu'il a engagées (article L127-8).

Nous vous rappelons que la direction du procès vous appartient, conseillé par votre avocat. Durant cette procédure, nous restons à votre disposition pour vous apporter ainsi qu'à votre avocat, l'assistance dont vous auriez besoin.

■ **DÉSACCORD ENTRE ASSURE ET ASSUREUR (ARBITRAGE) - ARTICLE L127-4** ■

Lorsque vous n'êtes pas d'accord avec nous sur les mesures à prendre pour régler un différend, la difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne. Celle-ci doit être désignée d'un commun accord par les parties. A défaut d'accord sur le choix de la tierce personne, le différend sera soumis au Président du Tribunal de Grande Instance statuant en référé. Les frais exposés pour cette procédure d'arbitrage sont à notre charge. Toutefois, si le président du Tribunal de Grande Instance estime que vous avez engagé une procédure dans des conditions abusives, il peut décider d'une répartition différente de ces frais.

Si vous avez engagé à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle que nous vous avons proposée ou que celle proposée par la tierce personne mentionnée ci-dessus, nous vous indemnisons des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite du montant de la garantie.

Lorsque la procédure d'arbitrage est mise en œuvre, le délai de recours contentieux est suspendu pour toutes les instances juridictionnelles qui sont couvertes par la garantie d'assurance et que vous êtes susceptible d'engager en demande, jusqu'à ce que la tierce personne chargée de proposer une solution en ait fait connaître la teneur.

CE QUI N'EST PAS GARANTI

Outre les exclusions générales page 24, nous ne garantissons pas :

- les consultations et les actes de procédure réalisés avant la déclaration du sinistre, sauf si vous pouvez justifier d'une urgence à les avoir demandés (article L127-2-2) ;
- le préjudice subi par les professionnels de l'automobile ainsi que leur défense pénale lorsque le véhicule assuré leur est confié dans le cadre de leurs fonctions ;
- les amendes pénales ou civiles (et pénalités de retard) et les condamnations au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, 475-1 du Code de Procédure Pénale et L 761-1 du Code de Justice Administrative.

— CLAUSE DE RÉDUCTION MAJORATION (BONUS-MALUS) —

Cette clause s'applique à l'ensemble des véhicules automoteurs à 4 roues, à l'exception des véhicules, appareils ou matériels désignés par les termes ci-après, tels que définis à l'article R 311-1 du Code de la route : engin de service hivernal, engin spécial, quadricycle léger à moteur, quadricycle lourd à moteur, véhicule de collection, véhicule d'intérêt général prioritaire ou bénéficiant de facilités de passage, véhicule et matériel agricoles et forestiers, matériel de travaux publics. La clause de réduction majoration concerne également les véhicules à 2 ou 3 roues d'une cylindrée supérieure à 125 cm³.

1. Lors de chaque échéance annuelle du contrat, la cotisation due par l'assuré est déterminée en multipliant le montant de la cotisation de référence, telle qu'elle est définie au paragraphe 2, par un coefficient dit « coefficient de réduction-majoration », fixé aux paragraphes 4 et 5 suivants. Le coefficient d'origine est de 1.

2. La cotisation de référence est la cotisation établie par l'assureur pour le risque présentant les mêmes caractéristiques techniques que celles présentées par l'assuré et figurant au tarif communiqué par l'assureur au ministre chargé de l'Économie et des Finances dans les conditions prévues à l'article R. 310-6.

Les caractéristiques techniques concernent le véhicule, la zone géographique de circulation ou de garage, l'usage socioprofessionnel ou le kilométrage parcouru, éventuellement la conduite exclusive du véhicule, ainsi que les réductions éventuelles figurant au tarif des entreprises d'assurance.

Cette cotisation de référence ne comprend pas les majorations éventuellement prévues pour les circonstances aggravantes énumérées à l'article A 335-9-2 du Code des assurances. En revanche, pour l'application des dispositions de la clause, cette cotisation de référence comprend la surprime éventuellement prévue pour les conducteurs novices à l'article A 335-9-1 1 du Code des assurances, ainsi que les réductions éventuelles mentionnées à l'article A 335-9-3.

3. La cotisation sur laquelle s'applique le coefficient de réduction majoration est la cotisation de référence définie à l'article précédent, pour la garantie des risques de responsabilité civile, de dommages au véhicule, de vol, d'incendie, de bris de glaces et de catastrophes naturelles.

4. Après chaque période annuelle d'assurance sans sinistre, le coefficient applicable est celui utilisé à la précédente échéance réduit de 5 %, arrêté à la deuxième décimale et arrondi par défaut ; toutefois, lorsque le contrat garantit un véhicule utilisé pour un usage « Tournées » ou « Tous Déplacements », la réduction est égale à 7 %.

Le coefficient de réduction-majoration ne peut être inférieur à 0,50.

Aucune majoration n'est appliquée pour le premier sinistre survenu après une première période d'au moins 3 ans au cours de laquelle le coefficient de réduction-majoration a été égal à 0,50.

5. Un sinistre survenu au cours de la période annuelle d'assurance majore le coefficient de 25 % ; un second sinistre majore le coefficient obtenu de 25 % et il en est de même pour chaque sinistre supplémentaire.

Le coefficient obtenu est arrêté à la deuxième décimale et arrondi par défaut. Si le véhicule assuré est utilisé pour un usage « Tournées » ou « Tous Déplacements », la majoration est égale à 20 % par sinistre.

La majoration est, toutefois, réduite de moitié lorsque la responsabilité du conducteur n'est que partiellement engagée, notamment lors d'un accident mettant en cause un piéton ou un cycliste.

En aucun cas, le coefficient de réduction-majoration ne peut être supérieur à 3,50.

Après deux années consécutives sans sinistre, le coefficient applicable ne peut être supérieur à 1.

6. Ne sont pas à prendre en considération pour l'application d'une majoration les sinistres devant donner lieu ou non à une indemnisation lorsque :

- L'auteur de l'accident conduit le véhicule à l'insu du propriétaire ou de l'un des conducteurs désignés, sauf s'il vit habituellement au foyer de l'un de ceux-ci ;
- La cause de l'accident est un événement non imputable à l'assuré, ayant les caractéristiques de la force majeure ;
- la cause de l'accident est entièrement imputable à la victime ou à un tiers.

7. Le sinistre survenu à un véhicule en stationnement par le fait d'un tiers non identifié alors que la responsabilité de l'assuré n'est engagée à aucun titre, ou lorsque le sinistre mettant en jeu uniquement l'une des garanties suivantes : vol, incendie, bris de glaces, n'entraîne pas l'application de la majoration prévue à l'article 5 et ne fait pas obstacle à la réduction visée à l'article 4.

8. Lorsqu'il est constaté qu'un sinistre ne correspond pas à la qualification qui lui avait été donné initialement, la rectification de la cotisation peut être opérée soit par le moyen d'une quittance complémentaire, soit à l'occasion de l'échéance annuelle suivant cette constatation.

Aucune rectification de cotisation ne sera, toutefois, effectuée si la constatation est faite au-delà d'un délai de deux ans suivant la date anniversaire postérieure à ce sinistre.

9. La période annuelle prise en compte pour l'application des dispositions de la présente clause est la période de douze mois consécutifs précédant de deux mois l'échéance annuelle du contrat.

Si le contrat est interrompu ou suspendu pour quelque cause que ce soit, le taux de réduction ou de majoration appliqué à l'échéance précédente reste acquis à l'assuré mais aucune réduction nouvelle n'est appliquée, sauf si l'interruption ou la suspension est au plus égale à trois mois.

Par exception aux dispositions précédentes, la première période d'assurance prise en compte peut être comprise entre neuf et douze mois.

10. Le coefficient de réduction-majoration acquis au titre du véhicule désigné au contrat est automatiquement transféré en cas de remplacement de ce véhicule ou en cas d'acquisition d'un ou plusieurs véhicules supplémentaires.

Toutefois, le transfert de la réduction n'est applicable que si le ou les conducteurs habituels du ou des véhicules désignés aux Conditions Particulières du contrat demeurent les mêmes, sauf en cas de réduction du nombre des conducteurs.

11. Si le contrat concerne un véhicule précédemment garanti par un autre assureur, le coefficient de réduction-majoration applicable à la première cotisation est calculé en tenant compte des indications qui figurent sur le relevé d'informations mentionné au paragraphe 12 ci-dessous et des déclarations complémentaires de l'assuré.

12. L'assureur délivre au souscripteur un relevé d'informations lors de la résiliation du contrat par l'une des parties et dans les quinze jours à compter d'une demande expresse du souscripteur. Ce relevé comporte notamment les indications suivantes :

- date de souscription du contrat ;
- numéro d'immatriculation du véhicule ;
- nom, prénom, date de naissance, numéro et date de délivrance du permis de conduire du souscripteur et de chacun des conducteurs désignés au contrat ;
- nombre, nature, date de survenance et conducteur responsable des sinistres survenus au cours des cinq périodes annuelles précédant l'établissement du relevé d'informations, ainsi que la part de responsabilité retenue ;
- le coefficient de réduction-majoration appliqué à la dernière échéance annuelle ;
- la date à laquelle les informations ci-dessus ont été arrêtées.

13. Le conducteur qui désire être assuré auprès d'un nouvel assureur s'engage à fournir à celui-ci le relevé d'informations délivré par l'assureur du contrat qui le garantissait précédemment, au souscripteur de ce contrat.

14. L'assureur doit indiquer sur l'avis d'échéance ou la quittance de cotisation remise à l'assuré :

- le montant de la cotisation de référence ;
- le coefficient de réduction-majoration prévu à l'article A 121-1 du Code des assurances ;
- la cotisation nette après application de ce coefficient ;
- la ou les majorations éventuellement appliquées conformément à l'article A 335-9-2 du Code des assurances.

FICHE D'INFORMATION RELATIVE AU FONCTIONNEMENT DES GARANTIES « RESPONSABILITÉ CIVILE » DANS LE TEMPS

AVERTISSEMENT

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L. 112-2 du Code des assurances. Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de responsabilité civile dans le temps.

Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n° 2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

COMPRENDRE LES TERMES

Fait dommageable :

Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

Réclamation :

Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre adressée à l'assuré ou à l'assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

Période de validité de la garantie :

Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

Période subséquente :

Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans.

Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I. Sinon, reportez-vous au I et au II.

I. - Le contrat garantit votre responsabilité civile vie privée

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

II. - Le contrat garantit la responsabilité civile encourue du fait d'une activité professionnelle.

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le «fait dommageable» ou si elle l'est par «la réclamation».

Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I).

Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

1. Comment fonctionne le mode de déclenchement par le fait dommageable ?

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

2. Comment fonctionne le mode de déclenchement «par la réclamation» ?

Quel que soit le cas, la garantie de l'assureur n'est pas due si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci.

2.1. Premier cas : la réclamation du tiers est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite.

L'assureur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

2.2. Second cas : la réclamation est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période subséquente.

Cas 2.2.1 : l'assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque.

L'assureur apporte sa garantie.

Cas 2.2.2 : l'assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel assureur couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en oeuvre, sauf si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'assuré ou à son assureur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation.

Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

3. En cas de changement d'assureur.

Si vous avez changé d'assureur et si un sinistre, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'assureur qui vous indemniser. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel assureur pourra être valablement saisi. Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

3.1. L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par le fait dommageable.

La garantie qui est activée par la réclamation est celle qui est ou était en cours de validité à la date de survenance du fait dommageable.

3.2. L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par la réclamation.

Votre ancien assureur devra traiter la réclamation si vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation vous est adressée ou l'est à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie, c'est votre nouvel assureur qui accueillera votre réclamation.

3.3. L'ancienne garantie est déclenchée par le fait dommageable et la nouvelle garantie est déclenchée par la réclamation.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de l'ancienne garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que vous n'ayez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie.

Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

3.4. L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable.

Si le fait dommageable s'est produit avant la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation est adressée à l'assuré ou à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de la nouvelle garantie, c'est bien entendu l'assureur de cette dernière qui doit traiter la réclamation.

4. En cas de réclamations multiples relatives au même fait dommageable.

Un même fait dommageable peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents. Plusieurs réclamations ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers concernés. Dans ce cas, le sinistre est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même assureur qui prend en charge l'ensemble des réclamations.

Si le fait dommageable s'est produit alors que votre contrat était déclenché sur la base du fait dommageable, c'est donc votre assureur à la date où le fait dommageable s'est produit qui doit traiter les réclamations.

Si vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation.

Dès lors que cet assureur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même assureur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.

CARMA - Entreprise régie par le Code des assurances. S.A. au capital de 23 270 000 € - RCS Evry 330 598 616
Siège Social : 6, rue du Marquis de Raies. 91008 EVRY Cedex

