LES ASSURANCES
DU CRÉDIT AGRICOLE

ASSURANCES



ASSURANCE
AUTOMOBILE

CONDITIONS GÉNÉRALES

Édition Janvier 2022

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Je tiens à vous remercier de la confiance que vous nous accordez en vous assurant auprès de Pacifica, la filiale spécialisée de Crédit Agricole Assurances.

Pour mieux vous servir, nous mettons en pratique nos valeurs essentielles :

- La proximité : celle de votre conseiller bancaire pour un accès facilité à toutes vos solutions d'assurance.
- L'écoute et la responsabilité : pour plus de sérénité en vous proposant une approche personnalisée et des garanties élargies.
- L'utilité et la solidarité : nos 1600 spécialistes basés sur 21 sites en France se mobilisent en permanence pour vous apporter le meilleur accompagnement en cas de sinistre.

Votre confiance est notre premier objectif et notre plus belle récompense.

Pour vous-même et tous vos proches, pour votre santé comme pour votre habitation, pour votre voiture comme pour vos appareils nomades, vous pouvez compter sur notre engagement.

Le Directeur général de Pacifica



Votre contrat est assuré par Pacifica,
la filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances.

PACIFICA, S.A. au capital entièrement libéré de 442 524 390 euros, entreprise régie par le Code des assurances.
Siège social : 8-10, boulevard de Vaugirard, 75724 Paris Cedex 15 - 352 358 865 RCS Paris - N° de TVA : FR 95 352 358 865.
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : 4, place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

LES ATOUTS DE VOTRE CONTRAT

Au Crédit Agricole, vous choisissez l'assurance automobile qui vous convient : tiers ou tous risques, formule Initiale ou Intégrale, garanties complémentaires à la carte… Dans tous les cas, nous avons la même ambition : associer l'efficacité de notre service à la qualité de notre relation.

TOUTES NOS EXPERTISES À VOTRE SERVICE

Votre assurance automobile est le concentré de nos expertises. Bien vous protéger vous et votre véhicule est notre principal objectif.

- **Assurance de votre véhicule contre de nombreux événements :** incendie, vol, bris de glace, dommages accidentels.
- **Protection corporelle du conducteur jusqu'à 1 million d'euros** en cas d'accident, sans franchise, ni aucun seuil d'intervention.

100 % HUMAIN, 100 % DIGITAL

Nos équipes sont là pour vous répondre et vous aider. Nos services à distance également.

- Au quotidien, **votre conseiller Crédit Agricole est à votre écoute** pour vous guider et trouver la meilleure solution à chacune de vos demandes.
- À distance **via votre banque en ligne :** tous vos contrats sont à portée de clic. Vous pouvez réaliser des devis, souscrire certaines offres ou encore demander des modifications de garantie.
- En cas de sinistre, vous nous joignez par téléphone quand vous le souhaitez, même le dimanche ou au plein milieu de la nuit. Ensuite, **un interlocuteur privilégié suit toutes vos demandes.** Enfin, notre équipe d'assistance vous répond 24 heures/24 et 7 jours/7, partout dans le monde. Et vous pouvez également suivre en ligne la gestion de votre sinistre.

NOUS VOUS FACILITONS LA VIE

Nos services sont conçus pour simplifier vos démarches et vous épauler en cas de sinistre.

- **L'assistance à la carte :** dès les formules Initiale, nous intervenons où que vous soyez en cas d'accident, et à partir de 25 km du lieu de garage habituel de votre véhicule pour une panne [1].
  Le + : Avec les formules Intégrale, nous vous dépannons même en bas de chez vous, et vous profitez d'un véhicule de courtoisie pendant 30 jours en cas de vol, et 12 jours pour les pannes et les accidents [2].
- **En cas de sinistre, libre choix du garage qui effectuera vos réparations :** votre propre réparateur professionnel, ou un membre de notre réseau de garages agréés Assercar.
  Le + : En choisissant un garage Assercar, vous profitez de nombreux avantages : expertise à distance, véhicule de courtoisie le temps des réparations, contrôle de votre véhicule après intervention, garantie à vie des réparations.
- **Changement de votre pare-brise à votre domicile** ou sur votre lieu de travail.
  Le + : L'application Pacifica vous indique un réparateur sur votre smartphone ou votre tablette.
- **Et votre fidélité est récompensée :** pas de sinistre ni d'incident de paiement pendant 3 ans chez Pacifica ? Nous vous offrons la franchise en cas de sinistre [2].

(1) En France métropolitaine, Andorre, Monaco ; avec dispositions particulières pour la Réunion, la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane et Mayotte ; et dans tous les pays indiqués sur votre carte verte.
(2) En formules Tiers Intégral et Tous Risques Intégral, hors franchise Catastrophes naturelles.

NOUS ASSURONS AUSSI

Votre habitation **Votre famille** **Votre santé**

Pour en savoir plus,
contactez votre conseiller

NOS CONSEILS PRÉVENTION
UTILES AU QUOTIDIEN



ENTRETIENS

- Contrôlez régulièrement les feux, les pneumatiques et les niveaux (huile moteur, liquides de freins, de refroidissement, lave-glace).
- Assurez-vous d'avoir une bonne visibilité en nettoyant vos vitres, rétroviseurs et en inspectant le fonctionnement de vos clignotants.
- Vérifiez d'avoir à votre disposition le triangle de pré-signalisation et les gilets fluorescents. Etre visible de loin, en cas d'arrêt d'urgence, est essentiel pour votre sécurité.



BRIS DE GLACE

- Respectez les distances de sécurité pour éviter toutes projections sur votre pare-brise venant du véhicule qui vous précède.
- Réparez rapidement les impacts sur votre pare-brise afin d'éviter que l'éclat ne se propage, devienne une fissure et diminue votre visibilité.



NE TENTEZ PAS LES VOLEURS

- Ne laissez jamais vos clés de contact et votre carte grise dans votre voiture.
- Evitez de stationner votre véhicule dans des endroits sombres et isolés.
- Fermez vos portières à clés et ne laissez pas d'objets de valeur apparents (GPS, sacs, manteaux, bijoux…).



SÉCURITÉ SUR LA ROUTE

- Si vous avez consommé de l'alcool, testez toujours votre alcoolémie avant de prendre le volant.
- En cas de long trajet, prévoyez une pause toutes les deux heures, bougez, hydratez-vous et aérez votre voiture.
- Restez concentré sur votre conduite et ne vous laissez pas distraire par votre téléphone portable.
- Respectez les limitations de vitesse et les distances de sécurité surtout en cas de pluie, de brouillard ou de verglas.

SOMMAIRE

TABLEAU COMPARATIF DES FORMULES ET DES GARANTIES 6-7

VOS GARANTIES EN 4 QUESTIONS 8

QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ? *8*

OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ? *8*

QUELLES SONT VOS GARANTIES ? *8*

Responsabilité civile • Sauvegarde de vos droits et de ceux de vos victimes • Protection corporelle du conducteur • Dommages accidentels • Bris de glace • Vol - vandalisme • Incendie - Tempête • Catastrophes naturelles • Catastrophes technologiques • Attentats - Actes de terrorisme - émeutes - Mouvements populaires • Contenu du véhicule • Panne+ • Panne auto

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE VOTRE CONTRAT ? *13*

VOTRE INDEMNISATION 15

VOTRE ASSISTANCE 19

VIE DE VOTRE CONTRAT 32

LES MOTS-CLÉS 36

COMMENT ET QUAND NOUS CONTACTER ? 43

POUR PLUS DE CLARTÉ

Vous trouverez dans le chapitre « Mots-clés » page 36, la signification des mots et expressions importants pour la compréhension et la mise en œuvre de votre contrat. Ils seront signalés en italique.

Afin de vous guider dans la lecture de vos Conditions générales, des pictogrammes vous permettent d'identifier les spécificités de l'Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte, ainsi que vos engagements en termes de prévention.

Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte

Prévention

TABLEAU COMPARATIF
DES FORMULES ET DES GARANTIES

Formules commercialisées jusqu'au 6 décembre 2021

DÉTAIL DES **GARANTIES ACCORDÉES OU OPTIONNELLES**	**Formule EKO**	**Formule TIERS INTÉGRALE**	**Formule TOUS RISQUES INITIALE**	**Formule TOUS RISQUES INTÉGRALE**
▸ LES ESSENTIELS				
• **Responsabilité civile**	Oui	Oui	Oui	Oui
• **Sauvegarde de vos droits et de ceux des victimes**	Oui	Oui	Oui	Oui
• **Protection corporelle du conducteur**	Oui	Oui	Oui	Oui
• **Assistance au véhicule** (avec une franchise kilométrique de 25 km du lieu de garage habituel, en cas de panne)	Oui	Oui	Oui	Oui
• **Assistance aux personnes en déplacement** (à partir de 50 km du domicile)	Oui	Oui	Oui	Oui
• **Incendie**	Non	Oui	Oui	Oui
• **Vol, Vandalisme**	Non	Oui	Oui	Oui
• **Catastrophes naturelles**	Si option Bris de glace souscrite	Oui	Oui	Oui
• **Catastrophes technologiques**	Si option Bris de glace souscrite	Oui	Oui	Oui
• **Attentats**	Si option Bris de glace souscrite	Oui	Oui	Oui
• **Dommages accidentels, grêle**	Non	Non	Oui	Oui
▸ LES OPTIONS				
• **Rachat de franchise**	Sans objet	Option (1)	Option (1)	Option (1)
• **Bris de glace**	Option	Oui	Oui	Oui
• **Assistance+** (assistance au véhicule toutes causes dès le lieu de garage habituel, véhicule de remplacement)	Option	Oui	Option	Oui
• **Indemnisation+**	Non	Non	Option	Oui
• **Contenu du véhicule**	Non	Option (2)	Option (2)	Oui
• **Panne+** (commercialisée depuis le 5 décembre 2011)	Non	Option (3)	Option (3)	Option (3)
• **Panne Auto** (commercialisée jusqu'au 4 décembre 2011)	Non	Option (3)	Option (3)	Option (3)

(1) Sauf franchise Catastrophe Naturelle.
(2) En formules TIERS INTÉGRALE et TOUS RISQUES INITIALE, l'option Contenu du véhicule ne peut être souscrite que pour les camping-cars. Lorsque l'option Contenu du véhicule est souscrite, elle est étendue aux aménagements pour les camping-cars.
(3) Les options Panne+ et Panne Auto ne peuvent être souscrites pour des camping-cars.



Pour modifier ou adapter votre contrat, contactez votre conseiller habituel.



Formules commercialisées jusqu'au 6 juin 2010

DÉTAIL DES **GARANTIES ACCORDÉES OU OPTIONNELLES**	**Formule MINI**	**Formule MEDIAN**	**Formule MAXI**
▸ LES ESSENTIELS			
• **Responsabilité civile**	Oui	Oui	Oui
• **Sauvegarde de vos droits et de ceux des victimes**	Oui	Oui	Oui
• **Protection corporelle du conducteur**	Oui	Oui	Oui
• **Assistance au véhicule** (y compris dépannage-remorquage)	Oui	Oui	Oui
• **Assistance aux personnes en déplacement** (à partir de 50 km du domicile)	Oui	Oui	Oui
• **Incendie**	Non	Oui	Oui
• **Vol, Vandalisme**	Non	Oui	Oui
• **Catastrophes naturelles**	Si option Bris de glace souscrite	Oui	Oui
• **Catastrophes technologiques**	Si option Bris de glace souscrite	Oui	Oui
• **Attentats**	Si option Bris de glace souscrite	Oui	Oui
• **Dommages accidentels, grêle**	Non	Non	Oui
▸ LES OPTIONS			
• **Rachat de franchise**	Sans objet	Option (4)	Option (4)
• **Bris de glace**	Option	Oui	Oui
• **Contenu du véhicule** (1)	Non	Option	Option
• **Véhicule de remplacement** (2)	Non	Option	Option
• **Indemnisation+** (3)	Non	Option	Option
• **Panne+** (2) (commercialisée depuis le 5 décembre 2011)	Non	Option	Option
• **Panne Auto** (2) (commercialisée jusqu'au 4 décembre 2011)	Non	Option	Option

(1) L'option Effets et bagages transportés s'appelle désormais Contenu du véhicule. Lorsque l'option Contenu du véhicule est souscrite, elle est étendue aux aménagements pour les camping-cars.
(2) Les options Panne+ et Panne Auto et l'option Véhicule de remplacement ne peuvent être souscrites pour des camping-cars.
(3) L'option Capital Décote s'appelle désormais Indemnisation+. Les conditions d'indemnisation de la garantie restent inchangées.
(4) Sauf franchise Catastrophe Naturelle.

VOS GARANTIES

QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ?

Le présent contrat a pour objet de garantir les véhicules automobiles dont le poids total en charge n'excède pas 3,5 tonnes.

OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

Votre contrat produit ses effets :

- en France métropolitaine, dans les départements et régions d'outre-mer,
- dans les territoires des États membres de l'Union européenne et le Royaume-Uni durant la vie du contrat. Pour les déplacements de plus de 3 mois, seule la garantie Responsabilité civile vous est acquise.
- au cours d'un déplacement de moins de 3 mois dans les territoires suivants :
  - Vatican, Saint-Marin, Monaco, Liechtenstein,
  - dans tous les autres États hors Union européenne mentionnés sur la carte verte.
- au cours d'un stage ou d'études à l'étranger dans les dans les territoires des États membres de l'Union européenne et le Royaume-Uni.

La garantie Catastrophes naturelles n'est acquise qu'en France métropolitaine, dans les départements et régions d'outre-mer, dans les collectivités territoriales de Saint-Pierre-et-Miquelon et de Wallis-et-Futuna.

La garantie Catastrophes technologiques est acquise en France métropolitaine et dans les départements et régions d'outre-mer.

La garantie Attentats ne s'applique qu'à des événements subis en France métropolitaine, à la Réunion, en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, à Mayotte dans les collectivités d'outre-mer de Saint-Pierre-et-Miquelon, de Polynésie française et de Wallis-et-Futuna et en Nouvelle-Calédonie.

Les garanties Panne+ et Panne Auto sont acquises en France métropolitaine, Andorre, Monaco, île de la Réunion, en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, à Mayotte, ainsi que dans les États mentionnés sur la carte verte.

QUELLES SONT VOS GARANTIES ?

Responsabilité civile



Mode de déclenchement des garanties responsabilité civile dans le temps

Les garanties responsabilités civiles de votre contrat sont déclenchées par le fait dommageable.

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

⊕ Ce que nous garantissons :

Les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile pour les dommages causés à *autrui* et résultant :

- d'un *accident*, d'un *incendie*, d'une explosion dans lesquels le *véhicule assuré*, ses *accessoires*, les produits servant à son utilisation et les objets ou substances qu'il transporte, la remorque ou tout engin roulant destiné à être tracté, qu'il soit attelé ou non attelé, et n'ayant pas d'immatriculation propre, ni de carte grise distincte du véhicule tracteur, sont impliqués,
- de la chute de ces *accessoires*, produits, objets ou substances.

⊕ Ce que nous garantissons également :

- L'utilisation du véhicule par un enfant mineur :

  Nous garantissons notamment la responsabilité civile d'un enfant mineur non émancipé du souscripteur ou du propriétaire du *véhicule assuré* qui conduit ce véhicule sans leur autorisation.
- La responsabilité civile de l'employeur, lorsque ce dernier demande à l'assuré de prendre son véhicule pour effectuer un déplacement professionnel et uniquement pour les dommages causés par ce véhicule, lorsque cet *usage* est prévu sur la Confirmation d'adhésion.
- Les préjudices subis par les passagers à deux conditions :
  - que le transport de ces passagers soit effectué dans des conditions suffisantes de sécurité, telles qu'elles sont définies par le Code de la route. Notamment, les passagers doivent être assis sur les sièges prévus par le constructeur ou aménagés ultérieurement,
  - que les passagers soient transportés à titre gratuit.

Si l'une des deux conditions ci-dessus n'est pas respectée, nous indemnisons les victimes mais avons le droit d'exercer un recours contre le responsable de l'*accident*.

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant des dommages corporels et/ou matériels subis par :**
  - **le conducteur, sauf en cas de vice ou de défaut d'entretien imputable au propriétaire du véhicule si celui-ci est différent,**
  - **les salariés ou préposés de l'assuré responsables du sinistre survenu sur une voie privée, pendant leur service ; les recours prévus par les articles 29 et 32 de la loi du 5 juillet 1985 restent garantis, notamment ceux provenant des organismes gérant un régime obligatoire de Sécurité sociale ainsi que les recours effectués par les employeurs pour les charges patronales versées pendant l'indisponibilité de la victime,**
  - **le *véhicule assuré* et les marchandises, objets et produits qu'il transporte ou manutentionne,**
  - **les immeubles, choses ou animaux, appartenant, loués ou confiés, au conducteur à n'importe quel titre. Toutefois, cette exclusion ne s'applique pas à la responsabilité que vous pouvez encourir en tant que gardien du véhicule du fait des dégâts d'*incendie* ou d'explosion causés à l'immeuble dans lequel le véhicule est garé et pour la part dont vous n'êtes pas propriétaire.**
- **les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant des dommages qui résultent de la production par tout appareil ou équipement de champs électriques ou magnétiques, ou de radiations électromagnétiques,**
- **les exclusions générales figurant pages 13 et 14.**

⊕ Ce que nous garantissons du fait d'une atteinte accidentelle à l'environnement :

Cette garantie comprend le volet responsabilité civile et le volet *préjudice écologique*.

Responsabilité civile

La garantie couvre votre responsabilité civile du fait de dommages accidentels corporels, matériels et immatériels consécutifs causés à un tiers, du fait d'une atteinte accidentelle à l'environnement.

Nous garantissons également les frais de sauvegarde engagés pour limiter l'étendue d'un dommage, ces frais étant limités au coût du dommage qui se serait produit sans votre intervention.

Ces frais de sauvegarde pour être garantis doivent être engagés avec notre accord.

Préjudice écologique

La garantie couvre également les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile du fait d'un *préjudice écologique*.

Nous garantissons également les frais de sauvegarde engagés pour limiter l'étendue d'un dommage, ces frais étant limités au coût du dommage qui se serait produit sans votre intervention.

Pour être garantis, ces frais de sauvegarde doivent être engagés avec notre accord.

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les atteintes à l'environnement imputables à une installation, un bien, ou à l'utilisation de ceux-ci n'ayant pas reçu l'agrément des services compétents,**
- **les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile résultant de :**
  - **l'entretien défectueux ou de l'absence d'entretien du véhicule,**

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.



- **pollutions lentes, graduelles ou progressives,**
- **dommages subis par les biens dont vous avez la garde.**

- **les exclusions générales figurant pages 13 et 14.**

Le plafond de garantie figure dans votre Confirmation d'adhésion, les frais de sauvegarde sont pris en charge à concurrence du plafond de 500 000 € par sinistre et par *année d'assurance*.

Sauvegarde de vos droits et de ceux de vos victimes

Dans la limite du plafond figurant sur votre Confirmation d'adhésion ou sur votre dernier avis de renouvellement.

Cette garantie comprend la garantie Défense pénale et recours suite à *accident* qui vise à prendre en charge la défense pénale et le recours de droit commun en vue d'obtenir la réparation d'un préjudice personnel, suite à *accident*.

⊕ Ce que nous garantissons :

- **Défense pénale**
  Nous prenons en charge votre défense devant les juridictions répressives lorsque vous faites l'objet de poursuites à l'occasion d'un sinistre impliquant le *véhicule assuré* et mettant en cause votre responsabilité couverte au titre du présent contrat. Nous intervenons alors en dehors de tout litige entre vous et nous, et avons seuls le droit de transiger avec les tiers lésés.
- **Défense devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives**
  Nous prenons en charge votre défense devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, lorsque vous faites l'objet de poursuite à l'occasion d'un sinistre impliquant le *véhicule assuré* et mettant en cause votre responsabilité couverte au titre du présent contrat. Nous intervenons alors en dehors de tout litige entre vous et nous, et avons seul le droit de transiger avec les tiers lésés.
- **Recours amiable**
  Lorsque le *véhicule assuré* est impliqué dans un *accident*, nous intervenons en dehors de tout litige entre vous et nous pour exercer votre recours afin d'obtenir la réparation des dommages subis par le véhicule et ses occupants.
- **Recours judiciaire**
  En cas d'absence d'obtention à l'amiable du recours, et si votre demande apparait comme *juridiquement soutenable*, nous prenons en charge les honoraires d'avocat engagés par vous pour la poursuite judiciaire du dossier dans la limite du barème ci-après et du plafond de garantie évoqué précédemment. Vous avez le libre-choix de cet avocat. Toutefois, si vous le souhaitez, nous pourrons vous en indiquer un parmi ceux inscrits au barreau du tribunal territorialement compétent.
  En cas de recours judiciaire, vous serez assisté par une équipe dédiée.
- **Conflit d'intérêt**
  Vous avez la liberté de choisir votre avocat si un conflit d'intérêt survient entre vous et nous. Nous prenons directement en charge les honoraires de celui-ci, dans la limite du barème ci-dessous et du plafond de garantie prévu sur votre Confirmation d'adhésion :

Juridiction statuant en référé	550 € TTC par ordonnance
Tribunal de police	550 € TTC par affaire plaidée
Chambre de proximité Tribunal correctionnel Tribunal pour enfants	730 € TTC par affaire plaidée
Tribunal judiciaire	1 050 € TTC par affaire plaidée
Cour d'Appel	1 600 € TTC par affaire plaidée
Cour de Cassation/Conseil d'Etat	1 740 € TTC par arrêt
Cour d'Assises	1 370 € TTC par journée d'Assises
Assistance à une mesure d'instruction ou à une expertise judiciaire	430 € TTC par réunion.

- **Arbitrage**
  En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler le litige garanti par le présent contrat, il est fait appel à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou, à défaut, par le président du Tribunal judiciaire statuant en référé. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge, sauf si l'arbitre juge que vous avez mis en œuvre cette faculté de manière abusive; dans ce cas, ces frais restent à votre charge.
  Si, malgré l'avis de l'arbitre, vous décidez de poursuivre la procédure judiciaire, les frais en découlant seront à votre seule charge, sauf si vous obtenez un résultat plus favorable; dans ce cas, nous vous rembourserons les frais et honoraires de la procédure dans le cadre des dispositions du contrat.

Attention : notre garantie est plafonnée à un montant précisé sur votre Confirmation d'adhésion ou sur votre dernier avis de renouvellement.

Ce que nous ne garantissons pas :

- **le remboursement des amendes et de leurs *accessoires*,**
- **les frais et honoraires de votre défense si le conducteur, selon les modalités de dépistage en vigueur :**
  - **est sous l'empire d'un *état alcoolique* caractérisé par une concentration d'alcool dans le sang ou par une concentration d'alcool dans l'air expiré égale ou supérieure au taux légal en vigueur au jour du sinistre applicable en fonction du permis et du véhicule détenu,**
  - **ou s'il refuse de se soumettre à un dépistage d'alcoolémie,**
  - **ou s'il conduit en ayant fait usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants (article L235-1 du Code de la route),**
  - **ou s'il refuse de se soumettre à un dépistage de substances ou plantes classées comme stupéfiants.**
- **les frais de recours engagés contre vous par les personnes transportées,**
- **les exclusions générales figurant pages 13 et 14.**

Protection corporelle du conducteur

⊕ Ce que nous garantissons :

Le conducteur d'un véhicule automobile à 4 roues de moins de 3,5 tonnes, blessé ou décédé dans le cadre d'un *accident*.

Il est précisé que l'*accident* est une atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et exclusivement liée à l'usage comme moyen de transport du *véhicule assuré* ; cet événement peut se produire pendant l'*usage* du véhicule ou lors de la montée à bord ou de la descente du *véhicule assuré*.

Nous ne devons l'indemnité en cas de décès par *maladie* que si celle-ci est la conséquence d'un *accident* défini ci-dessus.

Qui est garanti ?

- Sur le *véhicule assuré* :
  - le conducteur principal désigné au contrat, son *conjoint*, concubin et partenaire de PACS,
  - tout *conducteur novice* au *foyer* signalé au contrat,
  - les conducteurs suivant l'Apprentissage Anticipé de la Conduite (AAC) ou la Conduite supervisée ou la Conduite encadrée,
  - tout autre conducteur autorisé, titulaire d'un permis de conduire de la catégorie B et en état de validité.
- Sur un véhicule automobile de moins de 3,5 tonnes loué auprès d'un loueur professionnel ou auprès d'un particulier via une plateforme d'*autopartage* ou via une plateforme de véhicules en libre service, dont la durée du *contrat de location* n'excède pas 30 jours consécutifs ou,
- Sur un véhicule automobile emprunté ou sur un véhicule automobile du *foyer* uniquement en cas d'*indisponibilité fortuite* du *véhicule assuré* :

VOS GARANTIES

- le conducteur principal désigné au contrat, son *conjoint*, concubin et partenaire de PACS,
- tout *conducteur novice* au *foyer* signalé au contrat,
- les conducteurs suivant l'Apprentissage Anticipé de la Conduite (AAC) ou la Conduite supervisée ou la Conduite encadrée,
- tout autre conducteur au *foyer*.

Les préjudices garantis sont indiqués page 15.

Dispositions particulières

- Indemnisation directe de l'assuré :
  - le montant de l'indemnisation est déterminé selon les principes du droit commun dans la limite du montant indiqué sur votre Confirmation d'adhésion,
  - les remboursements et versements effectués ou dus par des *tiers payeurs* ne se cumulent pas avec notre indemnisation. Leurs prestations viennent en déduction de l'indemnite que nous vous devons,
  - l'évaluation en droit commun tient compte de la situation particulière de chaque victime (âge, profession, revenus...).
- L'indemnité, déterminée selon les règles ci-dessus, est versée à l'assuré ou à ses ayant-droits et leur reste acquise en cas de responsabilité de l'assuré.

  En présence d'un tiers responsable de l'*accident*, partiellement ou totalement, les sommes réglées constituent alors une provision, versée à titre d'avance sur recours. Nous récupérons ces avances sur recours auprès du responsable ou de l'organisme qui lui est substitué.
- Si la subrogation ne peut plus, du fait de l'assuré, s'opérer en faveur de la Compagnie, celle-ci est déchargée de sa responsabilité envers l'assuré dans la mesure même où aurait pu s'exercer la subrogation.

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les *accidents*, si le conducteur, selon les modalités de dépistage en vigueur :**
  - **est sous l'empire d'un *état alcoolique* caractérisé par une concentration d'alcool dans le sang ou par une concentration d'alcool dans l'air expiré égale ou supérieure au taux légal en vigueur au jour du sinistre applicable en fonction du permis et du véhicule détenu,**
  - **ou s'il refuse de se soumettre à un dépistage d'alcoolémie,**
  - **ou s'il conduit en ayant fait usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants (article L235-1 du Code de la route),**
  - **ou s'il refuse de se soumettre à un dépistage de substances ou plantes classées comme stupéfiants.**
- **les exclusions générales figurant pages 13 et 14.**

Dommages accidentels

⊕ Ce que nous garantissons :

- le véhicule contre tout dommage accidentel provenant :
  - d'un choc contre un corps fixe ou mobile,
  - de son versement avec ou sans collision préalable,
  - de l'action de la grêle, du poids de la neige, d'une immersion.

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les dommages subis par le *véhicule assuré* si le conducteur, selon les modalités de dépistage en vigueur :**
  - **est sous l'empire d'un *état alcoolique* caractérisé par une concentration d'alcool dans le sang ou par une concentration d'alcool dans l'air expiré égale ou supérieure au taux légal en vigueur au jour du sinistre applicable en fonction du permis et du véhicule détenu,**
  - **ou s'il refuse de se soumettre à un dépistage d'alcoolémie,**
  - **ou s'il conduit en ayant fait usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants (article L235-1 du Code de la route),**
  - **ou s'il refuse de se soumettre à un dépistage de substances ou plantes classées comme stupéfiants.**
- **les dommages :**
  - **qui seraient la conséquence directe d'un *vol* ou d'une *tentative de vol du véhicule*,**
  - **qui seraient la conséquence directe et exclusive d'un défaut d'entretien, de l'usure du véhicule ou de la chute de ses *accessoires*, sauf en cas de force majeure,**
  - **subis par les pneumatiques sauf si ces dommages sont la conséquence d'un *accident* affectant d'autres parties du véhicule,**
  - **subis par le véhicule lorsqu'au moment du sinistre, celui-ci est frappé d'une mesure de rétention administrative de la carte grise,**
  - **subis par le véhicule lorsque ce dernier est frappé d'une interdiction de circuler sur la voie publique.**
- **Les dommages subis par le véhicule dès lors que celui-ci :**
  - **a été acquis ou est détenu en infraction à une disposition pénale française ou étrangère ;**
  - **a été acquis au moyen de valeurs résultant, en tout ou partie, directement ou non d'un crime ou d'un délit, ou au moyen d'espèces dont la preuve de l'origine licite ne peut pas être apportée par l'assuré.**
- **les exclusions générales figurant pages 13 et 14.**

Bris de glace

⊕ Ce que nous garantissons :

Le remboursement des frais engagés à la suite d'un bris accidentel, des seuls éléments suivants : pare-brise, vitres latérales, lunette arrière, optiques de phares avant, phares anti-brouillards avant, toit ouvrant, toit panoramique.

Ce que nous ne garantissons pas :

- **tous autres éléments vitrés,**
- **les panneaux solaires,**
- **les trappes de recharge vitrées,**
- **les exclusions générales figurant pages 13 et 14.**

Vol - vandalisme

⊕ Ce que nous garantissons :

- les dommages subis par le véhicule consécutifs à :
  - sa disparition,
  - sa détérioration,

  lors d'un *vol* ou d'une *tentative de vol du véhicule*, le *vol* et la *tentative de vol* étant constatés par la présence de traces matérielles résultant d'une effraction ou tentative d'effraction mécanique, telles que le forcement de l'antivol de direction, effraction des serrures, modification des branchements électriques du démarreur, ou électronique,
- le *vol* de l'autoradio et du *siège enfant* lorsqu'ils sont volés seuls, dans la limite du plafond qui figure sur votre Confirmation d'adhésion.

⊕ Ce que nous garantissons également :

- en l'absence d'effraction, les dommages subis par le véhicule consécutifs à :
  - sa disparition,
  - sa détérioration,

  lors d'un *vol* ou d'une *tentative de vol*, par ruse ou par violence devant être obligatoirement constaté et attesté par voie d'expertise diligentée par Pacifica. L'expertise se déroulera avec votre accord pour accéder aux données exploitables dans le système électronique de votre véhicule,
- le véhicule contre tout dommage provenant d'actes de *vandalisme*.

Prévention

Afin de réduire les risques de vol, vous vous engagez à verrouiller vos portes, toit ouvrant et coffre et à fermer les vitres de votre véhicule lorsque vous le quittez.

Le non-respect de ces mesures de prévention entraîne la non-prise en charge du sinistre par Pacifica.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.



Ce que nous ne garantissons pas :

- les *vols* commis par vos préposés, les membres de votre famille habitant sous votre toit ainsi que toute personne vivant habituellement au *foyer*, ou avec leur complicité,
- les *vols* ou tentatives de *vol* commis au moyen d'une escroquerie, tentative d'escroquerie, ou abus de confiance,
- les *accessoires* autres que l'autoradio et le *siège enfant* lorsqu'ils sont volés seuls,
- le matériel audiovisuel sauf la télévision et la radio pour le camping-car,
- le *vol* isolé d'aménagements extérieurs et intérieurs du camping-car,
- le *vol* du mobilier meublant et des effets personnels du camping-car, sauf au titre de la garantie *contenu du véhicule* si cette option a été souscrite,
- les exclusions générales figurant pages 13 et 14.

Si un sinistre survient ou est aggravé du fait de l'inobservation des mesures de prévention énoncées au paragraphe « Prévention » ci-dessus, le sinistre ne sera pas pris en charge.

Incendie - tempête

⊕ Ce que nous garantissons :

Les dommages subis par le *véhicule assuré* et causés par : l'*incendie*, l'explosion, les tempêtes, ouragans ou cyclones, la chute de la foudre, y compris les dommages subis par les faisceaux électriques.

La tempête s'entend comme l'action du vent mesuré à une vitesse supérieure à 100 km/h par la station météorologique la plus proche.

Ce que nous ne garantissons pas :

- les dommages résultant :
  - d'un défaut d'entretien, sauf en cas de force majeure,
  - de brûlures causées par les fumeurs.
- les dommages qui seraient la conséquence directe d'un *vol* ou d'une *tentative de vol du véhicule*,
- les dommages causés par la grêle,
- les exclusions générales figurant pages 13 et 14.

Catastrophes naturelles

⊕ Ce que nous garantissons :

Lorsque le contrat comporte une garantie de dommages au véhicule, nous indemnisons les dégâts matériels subis par le *véhicule assuré* dans les conditions prévues, en cas d'application de la loi sur les catastrophes naturelles.

Cette garantie ne peut toutefois être mise en jeu qu'après publication au Journal officiel d'un arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle au lieu de survenance du dommage (l'indemnité doit être versée dans les 3 mois suivant la publication de l'arrêté).

Vous conservez à votre charge une *franchise* qu'il est interdit de faire garantir par ailleurs, et dont le montant et les conditions d'application sont déterminés par un cadre légal.

Catastrophes technologiques

⊕ Ce que nous garantissons :

Lorsque le contrat comporte une garantie de dommages au véhicule, nous garantissons les *dommages matériels* subis par le *véhicule assuré* et provoqués par un *accident* visé par la loi du 30 juillet 2003 relative à l'état de catastrophe technologique.

La garantie ne peut être mise en jeu qu'après publication au Journal officiel, d'un arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe technologique au lieu de survenance du dommage (l'indemnité doit être versée dans les 3 mois suivant la publication de l'arrêté).

Nous garantissons, au titre de cette garantie, la réparation intégrale des dommages subis par le *véhicule assuré* de manière à vous replacer dans la situation qui était la vôtre avant la catastrophe, dans les conditions prévues à l'article R128-4 du Code des assurances.

Ce que nous ne garantissons pas :

- les exclusions générales figurant pages 13 et 14.

Attentats - Actes de terrorisme - Émeutes - Mouvements populaires

⊕ Ce que nous garantissons :

Lorsque le contrat comporte une garantie de dommages au véhicule, cette garantie s'applique aux *dommages matériels* subis sur le territoire national par le *véhicule assuré* et résultant d'attentats ou d'actes de terrorisme.

Les exclusions générales du contrat page 13, relatives aux dommages ou à l'aggravation des dommages causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome, par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou toute autre source de rayonnements ionisants, ne sont pas applicables aux dommages résultant d'attentats ou d'actes terroristes.

⊕ Ce que nous garantissons également

Les *dommages matériels* provoqués par les émeutes, les mouvements populaires.

Ce que nous ne garantissons pas :

- les graffitis, inscriptions, salissures, affichages,
- les exclusions générales figurant pages 13 et 14.

Contenu du véhicule

⊕ Ce que nous garantissons :

Nous garantissons les effets et bagages personnels, les GPS amovibles et les lecteurs DVD amovibles transportés dans le véhicule en cas de survenance d'un dommage garanti.

⊕ Ce que nous garantissons également :

Bien que ce contrat ne soit pas destiné à garantir des marchandises, nous garantissons dans votre véhicule le matériel professionnel et/ou le stock de marchandises lié à une activité professionnelle. Ils sont garantis à concurrence du montant indiqué dans votre Confirmation d'adhésion.

Pour les camping-cars

Nous garantissons les *dommages matériels* directs subis par le mobilier meublant, l'auvent, la télévision, l'autoradio, ainsi que les aménagements effectués par l'assuré se trouvant dans le camping-car et appartenant à l'assuré ou aux occupants, lorsque l'événement est garanti.

La mise en jeu de la garantie consécutive à un événement *vol*, actes de *vandalisme* et de malveillance est subordonnée à la remise par l'assuré d'un certificat de dépôt de plainte.

Prévention

Afin de réduire les risques de vol, vous vous engagez à verrouiller vos portes, toit ouvrant et coffre et à fermer les vitres de votre véhicule lorsque vous le quittez.

Dés lors que votre véhicule transporte du contenu professionnel, vous vous engagez à remiser ce véhicule dans un garage entièrement couvert, clos et fermé à clé pendant la nuit.

Le non-respect de ces mesures de prévention entraîne la non-prise en charge du sinistre par Pacifica.

Ce que nous ne garantissons pas :

- les valeurs, espèces, billets de banque, titres,
- les animaux,
- les bijoux, pierreries, objets en métal précieux (or, argent, platine, vermeil), fourrures, objets d'art, antiquités, tableaux, statues,
- le *vol* des effets et bagages transportés dans un véhicule non entièrement couvert,

VOS GARANTIES

- **les véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance,**
- **les exclusions générales figurant pages 13 et 14.**

Si un sinistre survient ou est aggravé du fait de l'inobservation des mesures de prévention énoncées au paragraphe « Prévention » ci-dessus, le sinistre ne sera pas pris en charge.

Panne+

Notre garantie est acquise aux conditions suivantes :

Le véhicule doit être entretenu et révisé selon les prescriptions du constructeur. Le carnet d'entretien doit être rempli par le professionnel de l'automobile effectuant l'entretien. Vous devez en outre conserver les factures d'entretien et de révision ; celles-ci pourront vous être demandées par le Service Panne+.

Les dispositions de la garantie ne suppriment ni ne réduisent la garantie des vices cachés du constructeur ou du vendeur, dont les conditions et modalités sont prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

La garantie Panne+ intervient à titre subsidiaire, c'est-à-dire en l'absence de garantie du constructeur, du garage vendeur ou de tout autre professionnel de l'automobile. La garantie du constructeur, du garage vendeur ou de tout autre professionnel de l'automobile est indépendante des garanties et prestations de la garantie Panne+.

⊕ Ce que nous garantissons :

La garantie Panne+ couvre les réparations, pièces et main-d'oeuvre selon le barème constructeur (y compris les frais de diagnostic en cas de panne garantie), de pannes mécaniques, électriques et électroniques d'origine aléatoire.

La prise en charge inclut le coût des réparations et le coût des opérations de démontage nécessaires pour déterminer l'origine et l'étendue des dommages, à condition que lesdites réparations soient couvertes par la garantie ou que le démontage soit demandé expressément par le Service Panne+.

La prise en charge en cas de *panne* des éléments de confort limitativement énumérés ci-dessous, lorsqu'ils sont intégrés et installés lors de la 1re mise en circulation.

Les éléments couverts sont : autoradio, vidéo, GPS, radars de position véhicule, lecteur DVD, combiné de bord moteurs et moteurs (capote, toit ouvrant, position siège, rétroviseur électrique), airbag et prétensionneur, détecteur et capteur de pluie (allumage automatique des phares liés).

Cette prise en charge est limitée à 1000 € TTC par *année d'assurance*.

Ce que nous ne garantissons pas :

- **les *pannes* couvertes par la garantie légale et conventionnelle du constructeur ou du vendeur,**
- **les réparations faites en l'absence d'accord délivré par le service Panne+ avant toute intervention,**
- **la prise en charge des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, du véhicule et le remplacement des pièces d'usure prévues par le constructeur,**
- **les pièces énumérées ci-dessous :**
  - **la carrosserie, la sellerie, les garnitures,**
  - **le vitrage (dégivrant ou non), les rétroviseurs manuels et leurs commandes, les optiques, les feux, les balais/bras d'essuie-glaces,**
  - **la ligne d'échappement (sauf vanne EGR), filtre à particules,**
  - **les réservoirs,**
  - **les pédales, les leviers de vitesse et de frein à main, la timonerie, les ceintures de sécurité,**
  - **les batteries y compris les batteries motrices équipant les voitures hybrides ou électriques,**
  - **l'habitacle,**
  - **l'installation antivol, le système de verrouillage de direction et les serrures,**
  - **les charges d'air conditionné,**
  - **les installations GPL, GNV non installées d'origine par le constructeur du véhicule ; et les dommages éventuels qu'ils pourraient causer au reste du véhicule,**
- **les pièces d'usure : pièces dont la durée de vie est limitée et nécessitant un remplacement à intervalles réguliers conformément aux indications du constructeur compte tenu de l'utilisation du véhicule, du kilométrage parcouru et de l'environnement géographique et climatique. Ces pièces sont limitativement énumérées dans la liste ci-dessous :**
  - **les disques de freins, les tambours, les plaquettes et garniture de freins,**
  - **les roues, les pneumatiques, les valves, les cylindres de roue,**
  - **le disque d'embrayage, le dispositif d'embrayage (mécanisme et butée),**
  - **les courroies, les canalisations, les câbles, les durites ,**
  - **les amortisseurs, la suspension et les sphères de suspension,**
  - **les bougies d'allumage et de préchauffage, les fusibles, les ampoules, les lampes,**
  - **les filtres à carburant, à air, à huile ; les filtres d'habitacle,**
  - **les liquides, carburants ou fluides de toute nature contenus dans les carters, cuves ou réservoirs et consommables.**
- **les dommages résultant directement ou indirectement :**
  - **d'un acte intentionnel ou d'une négligence de la part du propriétaire ou de l'utilisateur du véhicule garanti,**
  - **d'un dysfonctionnement antérieur à la prise d'effet de la garantie ,**
  - **de tout événement lié au carburant ,**
  - **d'un dommage consécutif à une modification du véhicule non prévue par le constructeur,**
  - **l'aggravation d'un dommage par persistance d'utilisation,**
  - **des *accidents* de la route, *vol*, *vandalisme*, tempête, catastrophe naturelle, animaux, *incendie* interne ou externe, transport, enlèvement par une autorité publique, réquisition ou tout événement ayant soustrait le véhicule garanti à la garde de son bénéficiaire,**
  - **de l'absence d'opérations d'entretien du véhicule, de contrôle, de révision, de remplacement des pièces d'usure prévues par le constructeur et les *pannes* résultant directement ou indirectement du non-respect des préconisations du constructeur,**
  - **de l'excès du froid ou de chaleur, de l'immersion ou de l'*immobilisation du véhicule*,**
  - **les dommages qui entraînent l'organisation d'une campagne de rappel par le constructeur,**
  - **des conséquences de la responsabilité civile professionnelle du garage vendeur ou réparateur à la suite d'une intervention de sa part sur le véhicule.**

Panne auto

Notre garantie est acquise aux conditions suivantes :

Le véhicule devra être entretenu et révisé selon les prescriptions du constructeur. Le carnet d'entretien devra être rempli par le professionnel de l'automobile effectuant l'entretien. Vous devez en outre conserver les factures d'entretien et de révision ; celles-ci pourront vous être réclamées au besoin par le *Service Panne Auto Pacifica*.

Les dispositions de la garantie ne suppriment ni ne réduisent la garantie des vices cachés du constructeur ou du vendeur, dont les conditions et modalités sont prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

La garantie Panne Auto ne pourra intervenir qu'après mise en œuvre d'une éventuelle garantie offerte par le constructeur, le garage vendeur ou autre professionnel de l'automobile. La garantie offerte par le garage vendeur ou autre professionnel de l'automobile est totalement indépendante des garanties et prestations de la garantie Panne Auto.

⊕ Ce que nous garantissons :

(pièces et main-d'œuvre selon le barème constructeur).

Seuls les organes limitativement énumérés ci-après sont couverts par la garantie Panne Auto.

- **Moteur**
  - bas moteur : organes internes du bloc moteur soit : cylindres, chemises,

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.



pistons, axes de pistons, segments, bielles, coussinets de bielles et de paliers de vilebrequins, cales latérales, paliers de vilebrequins, vilebrequins, pompe à huile, chaîne de distribution lubrifiée, (la courroie de distribution ainsi que les dommages causés par la rupture de cette dernière sont garantis, sous réserve que la preuve du remplacement selon les préconisations du constructeur, soit apportée),

- haut moteur : organes internes dans la culasse soit : le joint de culasse, culasse, arbre à cames, basculeurs, poussoirs hydrauliques et mécaniques, pignons, culbuteurs, tiges, soupapes, guides de soupapes, paliers arbre à cames.

- **Boîte de vitesses**
  Manuelles et automatiques : organes internes comprenant arbre secondaire, primaire, intermédiaire, roulements, pignons, bagues de synchronisation, baladeurs, verrouillage et billes, sélecteurs, axes et fourchettes, convertisseur de couple, vannes, soupapes, pompe à huile, régulateur, plateau et différentiel.
- **Différentiel et pont**
  Pignons, roulements, couronne, planétaires, satellites, cales, bagues, différentiel, pont.
- **Carters**
  Bloc moteur, boîte de vitesses, pont suite aux dommages causés uniquement par le bris d'un des organes couverts.
- **Transmissions**
  Arbre de transmissions, arbre de roues, soufflets de cardan, joints homocinétiques.
- **Turbocompresseur**
  Organes internes du turbo : turbo, vanne de régulation, axe, turbine, clapet, soupapes de régulation.
- **Alternateur-démarreur**
  - alternateur : régulateur de tension, diodes, porte-diodes, rotor, stator, inducteur, roulements,
  - démarreur : bagues, balais, lanceur, contacteur solénoïde, arbre inducteur, porte-balais, inducteur.
- **Freins**
  Organes internes du maître cylindre de freins.
- **Système de freinage**
  Maître cylindre, répartiteur, limiteurs, étriers, servofreins, pompe d'assistance, groupe électropompe du système ABS/ABR, cylindre de roues, tambours.
- **Circuit électrique**
  Moteur essuie-glaces, moteur lève-vitres, moteur de toit ouvrant, pompe lave-glaces, fermeture centralisée des portes, ventilateur de chauffage et résistance, moto ventilateur de refroidissement, visco-coupleur de refroidissement, commodo accessoires.
- **Circuit électronique**
  Calculateur injection, bobine d'allumage, allumeur, distributeur, module électronique d'allumage.
- **Climatisation**
  Compresseur, module de commande électronique, évaporateur, condenseur, radiateur de climatisation.
- **Alimentation/injection**
  Pompe à injection, pompe à carburant mécanique et électronique, électrovanne de pompe, régulateur de débit, débimètre, carburateur, blocmono point injection et/ou multipoint boîtier papillon, régulateur de pression.
- **Système de direction (manuelle et/ou assistée)**
  Crémaillère, valve, vérin hydraulique, pompe haute pression d'assistance, boîtier de direction, colonne.
- **Circuit de refroidissement**
  Radiateur d'eau, d'huile et de chauffage, pompe à eau, thermostat d'eau, thermocontact de déclenchement des ventilateurs, motoventilateur de refroidissement, sonde indicateur de température et niveaux d'huile moteur et eau.
- **Dispositifs d'embrayage**
  Mécanisme, butée, émetteur et récepteur hydraulique.
- **Suspension**
  Barre stabilisatrice, barre de torsion avant et arrière, ressort, lames, bras de suspension, rotules.
- **Carburation GPL**
  Toutes les pièces mécaniques, électriques, électroniques sur une installation montée de série (sauf filtres, réservoir, goulotte de remplissage).

Ce que nous ne garantissons pas :

- les *pannes* de batteries et les *pannes* qui en découlent,
- les petites fournitures diverses telles que : les fluides (huile, carburant, antigel, recharge de climatisation…), les ampoules, les fusibles, les ingrédients divers et consommables tels que disque d'embrayage, plaquettes et disques de freins, ainsi que tous les éléments inhérents à l'entretien du véhicule,
- tous les dommages résultant directement ou indirectement :
  - de l'usure normale (qui est caractérisée par le rapprochement entre l'état constaté des pièces endommagées, un kilométrage, leur temps d'usage déterminé et le potentiel moyen de fonctionnement qui leur est usuellement prêté). L'appréciation en sera au besoin faite à dire d'expert désigné par Pacifica, selon les modalités indiquées page 16 dans le paragraphe « limites financières »,
  - d'un fait intentionnel ou d'une négligence de la part du propriétaire ou de l'utilisateur du véhicule garanti,
  - d'un événement antérieur à la prise d'effet de la garantie,
  - de l'excès du froid ou de chaleur, de l'immersion ou de l'immobilisation prolongée du véhicule,
  - d'un élément non conforme aux données d'origine du véhicule selon le constructeur,
  - du fait dont un tiers est responsable, en tant que fournisseur de la pièce ou de la main-d'œuvre ou au titre de l'entretien ou de toute autre intervention non conforme aux règles de l'art,
  - de l'utilisation d'un carburant non adéquat,
  - des *accidents* de la route, *vol*, *incendie* interne ou externe, transport, enlèvement par une autorité publique, réquisition ou tout événement ayant soustrait le véhicule garanti à la garde de son bénéficiaire,
  - du non-respect des prescriptions stipulées par la présente garantie, notamment le non-respect de l'entretien périodique du véhicule selon les préconisations du constructeur,
  - des campagnes de rappel systématique de séries des véhicules,
  - d'une pièce non garantie,
  - des problèmes électriques ayant pour origine le montage effectué après la 1ere mise en circulation de tout appareil électronique et électrique tels que autoradio, alarme, GPS, téléphone…
  - les diagnostics, recherches de *panne*, essais…

  Le *service Panne Auto Pacifica* ne pourra être tenu responsable en cas d'indisponibilité d'une pièce garantie chez le réparateur, notamment due au transport ou à une rupture de stock.

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE VOTRE CONTRAT ?

En dehors des exclusions propres à chaque garantie

Nous ne garantissons jamais au titre de ce contrat, tant pour les dommages subis que pour les conséquences de votre responsabilité civile :

- les dommages aux camping-cars lorsqu'ils sont utilisés, même temporairement, comme habitations principales ou à des fins professionnelles,
- les marchandises, effets et bagages personnels, GPS amovibles et lecteur DVD amovibles, transportés dans le véhicule (sauf si l'option *Contenu du véhicule* a été souscrite),

- les dommages indirects tels que privation de jouissance et dépréciation,
- les frais liés à un véhicule de location, sauf si l'option Assistance+ ou l'option Véhicule de remplacement a été souscrite,
- les dommages occasionnés par la guerre civile ou étrangère (il nous appartient de prouver que le sinistre résulte de l'un de ces faits),
- les dommages consécutifs à un *vol* non garanti du fait du non-respect de l'une ou plusieurs des mesures de prévention de la garantie « Vol – Vandalisme » figurant page 10 du présent contrat,
- les dommages subis par le véhicule dès lors que celui-ci :
  - a été acquis ou est détenu en infraction à une disposition pénale française ou étrangère,
  - a été acquis au moyen de valeurs résultant, en tout ou partie, directement ou non d'un crime ou d'un délit, ou au moyen d'espèces dont la preuve de l'origine licite ne peut pas être rapportée par l'assuré.
- les dommages survenus lorsque le conducteur du *véhicule assuré* n'a pas l'âge requis ou n'est pas titulaire des permis en état de validité exigés pour la conduite du véhicule,

  Toutefois, cette exclusion ne s'applique pas :
  - au souscripteur, au propriétaire ou au gardien autorisé du *véhicule assuré*, en cas de violence, de *vol* ou d'utilisation du véhicule sans leur autorisation, même si les conditions stipulées ci-dessus ne sont pas remplies,
  - au conducteur lorsque le permis déclaré au moment de la souscription ou du renouvellement du contrat est sans validité pour des raisons tenant au lieu et à la durée de résidence de son titulaire ou lorsque les conditions restrictives d'utilisation autres que celles relatives aux catégories de véhicule portées sur le permis n'ont pas été respectées.
- les dommages survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) soumises à l'autorisation des pouvoirs publics si vous y participez comme concurrent, organisateur ou préposé de l'un d'eux,
- les dommages survenus au cours de l'utilisation du véhicule sur circuit privé,
- les dommages provoqués ou aggravés par le transport dans le *véhicule assuré* de produits ou matières explosives, corrosives ou comburantes ou de plus de 600 litres (ou 500 kg) de matières inflammables ou gazeuses y compris l'approvisionnement en carburant nécessaire au moteur,
- les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
  - par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
  - par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire,
- sont également exclus les dommages causés par le véhicule lorsqu'il transporte des sources de rayonnements ionisants, destinés à être utilisés lors d'une installation nucléaire, dès lors que lesdites sources auraient provoqué ou aggravé le sinistre.

  Le cas échéant, vous devez contracter une assurance spéciale pour les risques ainsi exclus, sous peine de l'application des sanctions et majorations prévues par les articles L211-26 et L211-27 du Code des assurances.
- les dommages autres que ceux de perte totale subis par le véhicule en cas de transport par air ou par mer,
- les dommages causés intentionnellement, sous réserve des dispositions de l'article L121-2 du Code des assurances, pour la garantie Responsabilité civile.
- Les conséquences d'un acte commis par vous ou avec votre complicité ayant eu pour but délibéré de causer des dommages, même si ces conséquences n'ont pas été toutes recherchées. Si vous êtes une personne morale nous excluons également les conséquences des actes délibérés commis par vos représentants légaux, par vos associés majoritaires, par vos associés détenant plus de 10 % des parts sociales, ou par vos associés participant à votre activité. Cette exclusion ne concerne pas les actes commis par vos préposés et par les personnes dont vous êtes civilement responsables.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.

DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE

Évaluation des dommages

Comment est calculée l'indemnité ?

L'indemnité ne peut être une source d'enrichissement.

Les dommages au véhicule sont évalués de gré à gré ou par voie d'expertise désignée par Pacifica.

En *France*, les dommages sont évalués, pièces et main-d'œuvre à partir du barème constructeur.

À l'*étranger* et dans les limites territoriales du contrat (définies en page 8 dans le paragraphe « Où s'exercent vos garanties »), les dommages sont évalués selon les barèmes applicables en *France* à la même période.

En cas de *vol*, vous devez toujours non seulement justifier de l'existence du véhicule, mais aussi de son état par tous les moyens en votre possession.

En cas de désaccord sur le montant de l'indemnité, une expertise contradictoire peut être organisée, chaque partie supportant alors les honoraires de son expert. À défaut d'accord entre ces experts, ils font appel à un 3e expert désigné amiablement ou par voie judiciaire, les honoraires de celui-ci étant supportés par moitié par chacune des parties.

Montant des garanties dommages applicables au véhicule assuré (sous réserve de l'application de la franchise éventuelle)

Vous avez souscrit l'option Indemnisation+ ou Capital Décote :

En cas de perte totale du véhicule (véhicule déclaré techniquement ou économiquement irréparable par un expert automobile désigné par Pacifica) ou en cas de *vol* (véhicule volé et non retrouvé dans les 30 jours à compter de la date du dépôt de plainte), et lorsque vous avez cédé votre véhicule à Pacifica nous vous versons une indemnité qui majore la *valeur à dire d'expert* désigné par Pacifica.

La majoration est fonction de l'âge du véhicule (calculée à partir de la date de 1re mise en circulation) :

Pendant les 36 premiers mois suivant la date de première mise en circulation,

- **avec l'option Indemnisation+**, nous vous indemnisons à hauteur de la *valeur d'achat* du *véhicule assuré*,
- **avec l'option Capital Décote :**
  - si le véhicule a été acheté neuf ou d'occasion (de moins de 12 mois calendaires), nous vous indemnisons à hauteur de la *valeur à neuf* du *véhicule assuré*,
  - si le véhicule est un véhicule de 12 mois calendaires ou plus, acheté d'occasion, nous vous indemnisons à hauteur de la *valeur d'achat* du *véhicule assuré*.

À partir du 37e mois (valable pour l'option Indemnisation+ et l'option Capital Décote), nous vous indemnisons à hauteur de la *valeur à dire d'expert* désigné par Pacifica du *véhicule assuré* majorée de 50 % à concurrence de sa *valeur d'achat*.

Dans tous les cas, l'indemnité minimale ne peut être inférieure à 1600 €.

Si votre véhicule vous a été cédé à titre gratuit, si vous l'avez reçu en héritage, ou si vous refusez la cession du véhicule à Pacifica, l'indemnité versée n'est pas majorée.

En formule Médian et dans le cas d'un accident totalement responsable, vous ne bénéficiez pas de la majoration, la garantie Dommages accidentels n'étant pas souscrite.

Vous avez souscrit l'option Sérénité :

Dans le cadre de cette option, vous bénéficiez de l'application de la valeur conventionnelle qui majore la *valeur vénale* de votre véhicule en cas de perte totale (c'est-à-dire économiquement ou techniquement irréparable) ou en cas de *vol*, dès lors que vous avez cédé votre véhicule à Pacifica :

- en cas de dommages partiels, nous réglons le coût des réparations dans la limite de la *valeur vénale* du véhicule, au jour du sinistre,
- en formule Médian et dans le cas d'un *accident* totalement responsable, vous ne bénéficiez pas de l'indemnisation majorée puisque la garantie Dommages accidentels n'est pas souscrite,
- lorsque le véhicule est détruit (c'est-à-dire économiquement ou techniquement irréparable) ou volé, ou lorsque le montant des réparations est supérieur à la *valeur vénale* au jour du sinistre, nous réglons la valeur conventionnelle de ce véhicule, au jour du sinistre. La valeur conventionnelle Indemnisation+ est fonction de la *valeur vénale* et de l'ancienneté du véhicule (calculée à partir de la date de 1re mise en circulation) :
  - 1re année d'ancienneté du véhicule : Prix d'achat du véhicule (éventuellement corrigé du taux d'évolution du prix du modèle considéré),
  - 2e année d'ancienneté du véhicule : *Valeur vénale* + 20 % (dans la limite du prix d'achat),
  - 3e année d'ancienneté du véhicule : *Valeur vénale* + 30 % (dans la limite du prix d'achat),
  - 4e année d'ancienneté du véhicule : *Valeur vénale* + 40 % (dans la limite du prix d'achat),
  - 5e année d'ancienneté du véhicule : *Valeur vénale* + 50 % (dans la limite du prix d'achat),
  - À partir de la 6e année d'ancienneté du véhicule, l'indemnisation est égale à la *valeur vénale* du véhicule avec un montant d'indemnisation minimum de :
    - › 1 525 € en formule Maxi,
    - › 1 068 € en formule Médian.

Vous n'avez souscrit ni l'option Sérénité, ni l'option Indemnisation+ ou Capital Décote :

En cas de dommages partiels, nous réglons le coût des réparations dans la limite de la *valeur vénale* du véhicule, au jour du sinistre. En cas de destruction totale, dès lors que vous avez cédé votre véhicule à Pacifica, ou de disparition du véhicule, nous réglons la *valeur vénale* de ce véhicule, au jour du sinistre.

En cas de perte totale du véhicule (c'est-à-dire économiquement ou techniquement irréparable), ou en cas de *vol* et que le sinistre est survenu dans les 12 mois suivant la date de 1re mise en circulation, le montant de l'indemnisation est égal au prix d'achat du véhicule, éventuellement corrigé du taux d'évolution du prix du modèle considéré, dès lors que vous avez cédé votre véhicule à Pacifica.

En formules Tous Risques Initial, Tous Risques Intégral et Maxi, en cas de perte totale du véhicule (c'est-à-dire économiquement ou techniquement irréparable) suite à un dommage accidentel (sauf en cas de *vol* ou d'*incendie*), l'indemnité minimale ne peut être inférieure à 1 068 € dès lors que vous avez cédé votre véhicule à Pacifica.

Disposition spécifique à l'indemnisation des sinistres suite à grêle

Lorsque que vous ne faites pas procéder à la réparation du *véhicule assuré*, l'indemnité qui vous est versée correspond à la perte de valeur esthétique à dire d'expert désigné par Pacifica.

Plus spécial financement bancaire

Lorsqu'un véhicule acheté à crédit et mis en circulation depuis plus de 12 mois, est détruit (c'est-à-dire économiquement ou techniquement irréparable) ou volé et que le sinistre est survenu pendant la durée du prêt, le montant de l'indemnisation est égal à la *valeur vénale* de ce véhicule au jour du sinistre, majorée de 5 %.

Véhicule de leasing

Lorsque le propriétaire du véhicule est une société de leasing (*contrat de location* avec option d'achat) et en cas de destruction du véhicule par accident, *incendie* ou *vol* et dans la mesure où la garantie vous est acquise, l'indemnité à notre charge versée à la société de location sera calculée sur la *valeur vénale* du véhicule, hors TVA.

Indemnisation de l'autoradio et du *siège enfant*

Le remboursement de l'autoradio et du *siège enfant* est limité à un montant indiqué sur votre Confirmation d'adhésion, sans application de *franchise*. Le règlement s'effectue sur présentation de la facture d'origine, sur la base de la *valeur d'achat*, après déduction de la vétusté (1,5 % par mois), avec un maximum de 80 % de vétusté.

VOTRE INDEMNISATION

Indemnisation du *contenu du véhicule*

Le remboursement des effets et bagages personnels, GPS amovibles et lecteurs DVD amovibles, marchandises et matériels transportés est limité à un montant indiqué dans votre Confimation d'adhésion ou votre dernier avis de renouvellement sans application de *franchise*.

L'indemnisation des effets et bagages personnels, ainsi que les GPS amovibles et lecteurs DVD amovibles s'effectue sur présentation de la facture d'origine, sur la base de la *valeur d'achat*, après déduction de la vétusté (1,5 % par mois), avec un maximum de 80 % de vétusté.

L'indemnisation des marchandises est faite sur la base de leur cours au jour du sinistre.

L'indemnisation du matériel et de l'outillage est effectuée d'après la valeur de remplacement au jour du sinistre par un matériel d'état et de rendement équivalents.

Le règlement de l'indemnité s'effectuera hors TVA si le propriétaire a la possibilité de récupérer celle-ci ou d'en être exempté.

Évaluation des dommages corporels

En cas de location de véhicule auprès d'un loueur professionnel ou auprès d'un particulier via une plateforme d'*autopartage*.

La mise en jeu de la garantie Protection Corporelle du Conducteur s'exerce conformément aux dispositions prévues dans les présentes conditions générales.

La Protection Corporelle du Conducteur s'applique sous réserve de respecter les conditions spécifiques de vos garanties de base, à condition que :

- vous nous présentiez votre *contrat de location* dont la durée n'excède pas 30 jours consécutifs ;
- vous respectiez l'ensemble des conditions d'assurance imposées par le loueur professionnel ou la plateforme d'*autopartage* notamment concernant le (les) conducteur(s) autorisé(s), l'âge de ce(s) conducteur(s) et l'ancienneté de leur permis de conduire, des pays autorisés à la circulation par le *Contrat de location*.

La garantie Protection Corporelle du Conducteur intervient à défaut ou en complément de celle délivrée par le contrat d'assurance du Véhicule garanti. Les sommes versées par l'assureur du Véhicule garanti ou par tout autre assureur ou organisme, ainsi que celles versées par tout organisme social de base et/ou de prévoyance et/ou par l'employeur seront déduites de l'indemnité que nous pourrions vous verser.

Le montant de l'indemnité sera déterminé en fonction des préjudices subis dans la limite du montant maximum de garantie.

Formalités à accomplir en cas de sinistre :

Si le Véhicule garanti bénéficie déjà d'une garantie Protection corporelle du conducteur, vous devez vous adresser en priorité à l'assureur du Véhicule garanti pour obtenir l'indemnisation de vos dommages.

Vous devez obligatoirement nous déclarer le nom de l'assureur concerné, le montant des limites de garanties ainsi que l'éventuel seuil d'intervention prévu dans ce contrat.

Vous devrez être en capacité de nous fournir, les pièces utiles à l'appréciation de la mise en jeu de la garantie et à l'appréciation du sinistre et notamment :

- les conditions d'assurance du loueur professionnel ou de la plateforme d'*autopartage* auprès de laquelle vous avez loué le Véhicule garanti.
- le justificatif de versement d'une indemnité au titre de votre préjudice corporel par l'assureur du Véhicule garanti (le cas échéant),
- les éléments nécessaires à l'instruction de votre préjudice corporel.
- les attestations de non alcoolémie ou non usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants…

En l'absence des éléments nécessaires à l'instruction de votre dossier, la garantie Protection Corporelle du conducteur de votre contrat ne pourra pas être engagée.

Seuls les postes de préjudice limitativement énumérés ci-après peuvent donner lieu à indemnisation. Ils sont évalués selon les règles du droit commun.

En cas de *blessure*

Ce sont :

- **au titre des dépenses de santé (actuelles et futures) :** les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux, de rééducation, d'hospitalisation,
- **au titre de la perte de gains professionnels actuels :** les pertes actuelles de revenus éprouvées par la victime pendant la période médicalement constatée du fait de l'accident,
- **au titre de la perte de gains professionnels futurs :** le retentissement économique définitif, après consolidation, sur l'activité professionnelle future de la victime entraînant une perte de revenus ou son changement d'emploi,
- **au titre de l'assistance par tierce personne :** la présence nécessaire d'une personne au *domicile* de la victime pour l'assister dans les actes de la vie quotidienne et suppléer sa perte d'autonomie,
- **au titre des frais de logement adapté :** les seuls travaux à effectuer dans l'habitation principale suite à un *accident* en cas d'impossibilité à réaliser les actes essentiels de la vie courante (aménagement de la salle de bains ou de la cuisine par exemple),
- **au titre des frais de véhicule adapté :** les seuls aménagements à effectuer dans le véhicule personnel de la victime afin de l'adapter à son handicap,
- **au titre du déficit fonctionnel permanent :** la réduction définitive des capacités fonctionnelles (physiologiques, intellectuelles, psychosensorielles) de la victime dont l'état de santé est considéré comme consolidé. Cette incapacité est médicalement constatée et évaluée entre 0 et 100 %,
- **au titre des souffrances endurées :** les souffrances physiques et psychiques endurées par la victime depuis l'*accident* jusqu'à sa consolidation. Elles sont qualifiées médicalement selon une échelle de 0 à 7,
- **au titre du préjudice esthétique permanent :** toute disgrâce physique permanente consécutive à l'*accident* garanti.Elles sont médicalement qualifiées selon une échelle de 0 à 7,
- **au titre du préjudice d'agrément :** l'impossibilité pour la victime de continuer à exercer une activité sportive ou culturelle régulièrement et intensément pratiquée auparavant.

En cas de décès

Les préjudices pouvant donner lieu à indemnisation sont :

- au titre des frais d'obsèques : les frais liés à l'organisation des obsèques en *France*,
- au titre de la perte de revenus des *proches* : l'incidence économique découlant de la perte de revenus du défunt sur les ayants droit,
- au titre du préjudice d'affection : la souffrance morale subie par les ayants droit de la victime.

Il est convenu que les remboursements et versements effectués ou dus par des *tiers payeurs* ne se cumulent pas avec notre indemnisation, et viennent en déduction de l'indemnité due.

L'ensemble de ces préjudices est garanti dans la limite du montant fixé sur votre Confirmation d'adhésion.

Service d'hippothérapie

A la suite d'un accident garanti vous ayant entraîné des lésions corporelles,nous pouvons vous proposer la prise en charge d'une hippothérapie réalisée auprès d'EQUIPHORIA, institut de soin proposant une thérapie non médicamenteuse avec pour support le cheval, sous réserve de l'avis de notre médecin conseil.

Le programme est établi sur 5 jours et comprend une prise en charge personnalisée en fonction de vos besoins avec possibilité de renouvellement.

Les séances sont menées par une équipe pluridisciplinaire : Psychologues, kinésithérapeute, médecin permettant une approche tant physique que mentale.

Cette intervention s'inscrit dans votre parcours de soin avec pour objectif de vous aider à retrouver la confiance en votre potentiel et renforcer vos capacités fonctionnelles et cognitives.

EQUIPHORIA intervient auprès de vous avec la possibilité d'inclure votre entourage proche (conjoint, enfants, parents).

En cas de décès, votre entourage proche peut bénéficier d'un accompagnement dans les mêmes conditions.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.



Règlement des indemnités

- **À *autrui* : nous procédons pour votre compte au paiement des indemnités dues aux tiers.**

  En cas de réduction de nos garanties pour fausse déclaration non intentionnelle constatée après le sinistre (aricle L113-9 du Code des assurances), nous réglons le tiers lésé. Dans ce cas vous devez nous rembourser les sommes payées pour votre compte proportionnellement aux cotisations que vous auriez dû nous payer.

  En responsabilité civile, lorsque nous invoquons une exception de garantie légale ou certaines exceptions contractuelles, nous sommes tenus d'indemniser la victime (articles L211-8 à L211-17 du Code des assurances) mais nous conservons le droit d'exercer ultérieurement un recours contre vous.

Votre attention est tout spécialement attirée sur le fait que si vous faites intentionnellement de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances, les conséquences du sinistre, ou si vous produisez des documents falsifiés, vous perdez tout droit à la garantie, et ce pour la totalité du sinistre. Vous perdrez également tout droit à garantie pour la totalité du sinistre si celui-ci est volontairement provoqué. A l'occasion d'un sinistre ayant entraîné des dommages à des tiers, nous procédons à leur indemnisation au titre de la garantie de responsabilité civile, en application de l'article R.211-13 du Code des assurances. Mais vous serez ensuite tenu de nous rembourser les sommes engagées.

- **Par mise en jeu de l'une des garanties dommages au véhicule (*Incendie*, *Vol*, Bris de glace, Dommages) :**

  le paiement des indemnités est effectué dans les 2 jours qui suivent l'accord amiable, ou la décision judiciaire. S'il y a opposition, le paiement n'intervient que dans les 2 jours qui suivent la levée de l'opposition.

  En cas de *vol*, nous vous présentons une offre d'indemnisation au bout de 30 jours à compter de la déclaration du sinistre sous réserve de la fourniture des pièces suivantes : certificat de situation administrative, facture d'achat, carte grise ou son duplicata, récépissé de dépôt de plainte et toutes les clés du véhicule.

  Si votre véhicule est découvert dans ce délai de 30 jours, vous vous engagez à en reprendre possession. Nous ne sommes alors tenus qu'à concurrence des dommages et frais garantis.

Votre attention est tout spécialement attirée sur le fait que si vous faites intentionnellement de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances, les conséquences du sinistre ou sur l'état du bien assuré, ou si vous produisez des documents falsifiés, vous perdrez tout droit à garantie, et ce pour la totalité du sinistre. Vous perdrez également tout droit à garantie pour la totalité du sinistre si celui-ci est volontairement provoqué.

Ainsi, la *déchéance* de garantie est notamment encourue à l'égard de l'assuré qui prétendrait détruits des biens non existants lors du sinistre, dissimulerait des objets assurés, userait de moyens frauduleux ou un faux document pour justifier du dommage ou d'éléments mensongers concernant la nature, les causes, circonstances ou conséquences du sinistre.

Nonobstant toute action judiciaire de l'assureur contre l'assuré, ce dernier est entièrement déchu de ses droits à garantie concernant le sinistre en question.

Subrogation

Il s'agit de notre droit de récupérer auprès du responsable d'un sinistre, ou de l'organisme qui lui est substitué, les sommes que nous avons payées.

En souscrivant le présent contrat, vous acceptez de subroger Pacifica dans tous vos droits et actions à concurrence des sommes ou indemnités que nous pourrons vous verser à Vous, à vos bénéficiaires, ou à vos ayant-droits à l'occasion d'un sinistre.

Si la subrogation ne peut plus, de votre fait, s'opérer en notre faveur, nous sommes déchargés de notre garantie envers vous dans la mesure où cette subrogation aurait pu s'exercer.

DISPOSITIONS EN CAS DE PANNE

SI VOUS AVEZ SOUSCRIT L'OPTION PANNE+

Très important : n'engagez pas de frais avant l'accord préalable du service Panne+ ; ils ne seraient pas pris en charge.

Que devez-vous faire en cas de panne ?

- Pour un dépannage sur place ou un remorquage chez le réparateur le plus proche, contactez Pacifica Assistance au **0 800 810 812**.
- Avant réparation, et après examen du véhicule, contactez, si possible en présence du réparateur, le Service Panne+ au **09 69 39 12 55**.

Le Service Panne+ vous communiquera un numéro d'accord qui matérialisera l'ouverture d'un dossier sinistre.

Règlement du sinistre

Le règlement des réparations qui ont fait l'objet d'un accord est effectué sous 15 jours à réception de la facture.

Tout règlement est subordonné à la présentation de la facture de réparation du véhicule.

Les factures de réparation doivent comporter la référence de l'accord attribuée par le Service Panne+. Toutes autres factures ne seront pas prises en compte. Il en est de même pour les factures de réparation qui lui seraient adressées plus de 3 mois après l'accord de prise en charge.

Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse entraîne la nullité du contrat. Toute omission, déclaration inexacte ou involontaire, entraîne une réduction proportionnelle de l'indemnité (règle proportionnelle de cotisation).

Attention : le bénéficiaire de la présente garantie qui, de mauvaise foi, exagère le montant des dommages ou, sciemment, emploie comme justificatif des documents inexacts ou frauduleux, est entièrement déchu de tous ses droits à une indemnité.

Limites financières

Le véhicule doit être économiquement réparable. L'ensemble des réparations effectuées ne peut dépasser la *valeur vénale* du véhicule au jour de la *panne*. Cette valeur est fixée à dire d'expert désigné par Pacifica.

Dans le cas où le client ne souhaite pas effectuer les réparations sur le *véhicule assuré*, aucune indemnité ne lui est due.

Les réparations du véhicule doivent être effectuées par un professionnel de l'automobile intervenant dans le cadre de son activité.

Vétusté contractuelle :

Une vétusté contractuelle sera appliquée sur les pièces neuves ou échange standard couvertes par le présent contrat en fonction du kilométrage compteur au moment de la *panne* :

- 100 001 à 120 000 km : 30 %
- 120 001 à 140 000 km : 40 %
- 140 001 à 160 000 km : 50 %
- 160 001 à 200 000 km : 60 %
- + de 200 001 km : 70 %

Le montant des réparations prises en charge est déterminé comme suit :

- en *France* : la garantie couvre les réparations, pièces et main-d'œuvre selon le barème constructeur (y compris les frais de diagnostic en cas de panne garantie), de pannes mécaniques, électriques et électroniques d'origine aléatoire,
- à l'*étranger* et dans les limites territoriales : selon les barèmes applicables en *France* à la même période. Le montant correspondant au remplacement nécessaire d'éléments garantis sera réglé directement par le bénéficiaire et remboursé par le gestionnaire à réception de la facture correspondante.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.

VOTRE INDEMNISATION

Contestations

Les parties s'engagent à rechercher toutes solutions amiables aux litiges pouvant survenir en cours d'exécution de la présente garantie et acceptent l'avis d'un expert automobile communément choisi pour trouver une proposition d'arbitrage.

Si un expert est nommé, le bénéficiaire de la présente garantie doit attendre le passage de l'expert automobile, avant d'entreprendre les travaux de réparation et tenir à sa disposition le véhicule, avec le carnet de garantie, les justificatifs des entretiens et les pièces administratives dudit véhicule.

SI VOUS AVEZ SOUSCRIT L'OPTION PANNE AUTO

Très important : n'engagez pas de frais avant l'accord préalable du service Panne Auto ; ils ne seraient pas pris en charge.

Que devez-vous faire en cas de panne ?

- Pour un dépannage sur place ou un remorquage chez le réparateur le plus proche, contactez Pacifica Assistance au **0 800 810 812.**
- Avant réparation, et après examen du véhicule, contactez, si possible en présence du réparateur, le Service Panne Auto au **0 800 812 816.**
  - Pour les résidents de l'île de la Réunion, le numéro à composer est le : **04 37 43 37 73.**
  - Pour les résidents de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane, le numéro à composer est le : **05 96 70 41 59.**

Le Service Panne Auto vous communiquera un numéro d'accord qui matérialisera la prise en charge financière du sinistre. Le montant accordé inclura le coût des opérations de démontage nécessaires pour déterminer l'origine et l'étendue des dommages et le coût des réparations, à condition que lesdites réparations soient couvertes par la garantie.

Règlement des indemnités

Le remboursement des réparations accordées se fera sous 8 jours à réception de la facture.

Les factures de réparation qui n'ont pas de référence d'accord attribuée par le Service Panne Auto ne seront pas prises en compte. Il en est de même pour les factures de réparation qui lui seraient adressées plus de 3 mois après l'accord de prise en charge.

Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse entraîne la nullité du contrat. Toute omission, déclaration inexacte ou involontaire, entraîne une réduction proportionnelle de l'indemnité (règle proportionnelle de cotisation).

Attention : le bénéficiaire de la présente garantie qui, de mauvaise foi, exagère le montant des dommages ou, sciemment, emploie comme justificatif des documents inexacts ou frauduleux, est entièrement déchu de tous ses droits à une indemnité.

Limites financières

L'ensemble des réparations effectuées annuellement au titre de la garantie ne pourra pas dépasser la *valeur vénale* du véhicule au jour de la *panne*.

Vétusté contractuelle :

Une vétusté contractuelle sera appliquée sur les pièces neuves ou échange standard couvertes par le présent contrat en fonction du kilométrage compteur au moment de la *panne* :

- de 80 000 à 100 000 km : -20 %
- de 100 001 à 120 000 km : -30 %
- de 120 001 à 150 000 km : -40 %
- au-delà de 150 000 km : -50 %

Usure normale :

En cas de désignation d'un expert par Pacifica, le taux d'usure défini par celui-ci se substituera au taux de vétusté contractuel.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.

VOTRE ASSISTANCE

OBJET DE VOTRE CONTRAT

Les garanties d'assistance décrites dans le présent document sont souscrites conformément aux dispositions de l'article L112-1 du Code des assurances :

- par Pacifica, société anonyme au capital entièrement libéré de 442 524 390 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 352 358 865, sise 8-10, boulevard de Vaugirard, 75724 Paris Cedex 15,
- auprès d'Europ Assistance S.A, société anonyme au capital de 46 926 941 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1, promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Elles bénéficient, à compter du 1er janvier 2022, aux *assurés* du *contrat* d'assurance AUTOMOBILE souscrit auprès de Pacifica (ci-après « le *contrat* d'assurance »).

Europ Assistance S.A est dénommée ci-après sous le nom de Pacifica Assistance.

CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DES CONDITIONS D'ASSISTANCE

Validité et durée des garanties d'assistance

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du *contrat* d'assurance. Elles cessent de ce fait si ce *contrat* d'assurance est résilié.

Elles cessent également en cas de cessation de la convention d'assistance souscrite par Pacifica auprès d'Europ Assistance, à la date d'effet de ladite cessation. Dans ce cas, Pacifica communiquera en temps utile à l'*assuré* les coordonnées du nouvel assisteur.

Conditions d'application

Pacifica Assistance intervient à la condition expresse que l'*événement* qui l'amène à fournir la prestation demeurait incertain au moment de la demande d'assistance et du départ (si déplacement).

Son intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels Pacifica Assistance aurait l'obligation de recourir en vertu de la règlementation locale et/ou internationale.

Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, vous vous engagez :

- soit à réserver à Pacifica Assistance le droit d'utiliser les titres de transport que vous détenez,
- soit à rembourser à Pacifica Assistance les montants dont vous obtiendriez le remboursement par l'organisme émetteur de ce titre.

MODALITÉS D'INTERVENTION

En cas d'urgence, Pacifica Assistance ne pouvant se substituer aux services de secours, il est nécessaire de les contacter pour tout problème relevant de leur compétence.

Afin de permettre à Pacifica Assistance d'intervenir, il vous est recommandé de :

- préparer votre appel de manière à ce que Pacifica Assistance puisse vous identifier (identité, adresse, numéro de *contrat* d'assurance) et vous localiser précisément,
- **obtenir l'accord préalable de Pacifica Assistance avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que Pacifica Assistance préconise,
- fournir à Pacifica Assistance tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Pacifica Assistance se réserve le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition - sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autres que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal -, certificat médical d'arrêt de travail, récépissé de dépôt de plainte).

Les prestations d'assistance sont organisées sous réserve des disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement, de garde d'enfant, ou de location de véhicule.

Toute dépense engagée sans l'accord de Pacifica Assistance ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

QUI BÉNÉFICIE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ?

Les *bénéficiaires* des prestations d'assistance sont les personnes désignées comme « *assurées* » au *contrat* d'assurance ou « vous », à savoir :

Pour les prestations d'assistance aux personnes en déplacement, qu'elles voyagent ensemble ou séparément :

- l'assuré souscripteur du *contrat* d'assurance,
- le *conjoint*,
- les *enfants*,
- les conducteurs désignés au *contrat* d'assurance, lorsqu'ils utilisent le véhicule,
- le(s) conducteur(s) autorisé(s) par le propriétaire du *véhicule*, lorsqu'ils utilisent le *véhicule*.

Pour les prestations d'assistance au *véhicule* :

- les conducteurs désignés au *contrat* d'assurance,
- le(s) conducteur(s) autorisé(s) par le propriétaire du *véhicule*, qu'ils voyagent ensemble ou séparément,
- les passagers ayant leur domicile légal en *France,* y compris les personnes en covoiturage et **à l'exclusion des auto-stoppeurs**, dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation.

Les passagers bénéficient, des prestations d'assistance décrites ci-après suite à une *panne*, à un *accident* de la circulation survenu à bord du *véhicule*, à un *vol* ou à un *incendie*.

VÉHICULE BÉNÉFICIAIRE

Le *véhicule* désigné au *contrat* d'assurance :

- d'un poids total en charge inférieur ou égal à 3,5 tonnes,
- immatriculé en *France* au nom du souscripteur et/ou de son *conjoint*, ou d'un *membre de sa famille* vivant sous le même toit,
- non utilisé, même à titre occasionnel, pour le transport onéreux de voyageurs ou de marchandises,
- les véhicules empruntés ou loués à titre temporaire en cas d'*indisponibilité fortuite* du *véhicule*, objet du *contrat* d'assurance,
- toute caravane et/ou remorque tractée par le *véhicule* désigné au *contrat* d'assurance, **à l'exception des remorques spécialement aménagées pour le transport des bateaux, des voitures, des motos ou des animaux**,
- les remorques de bateau d'un poids total autorisé en charge (PTAC) maximum de 2,1 tonnes lorsque la remorque et le bateau sont assurés à Pacifica et que Pacifica Assistance assiste et ramène le *véhicule* tracteur.

VOTRE ASSISTANCE

TERRITORIALITÉ

Déplacements couverts

Les prestations d'assistance s'appliquent au cours de tout déplacement privé :

- en *France* et dans les pays membres de l'Union Européenne pendant toute la durée du *contrat*,
- à l'*étranger*, **à l'exception des pays exclus conformément aux articles « Exclusions territoriales » et « Sanctions internationales »**, au cours de tout déplacement privé, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs.

Cette durée est étendue à un an (12 mois) pour les *enfants* effectuant un *séjour à l'étranger dans le cadre de leurs études*.

Étendue territoriale

Assistance aux personnes en déplacement

Les prestations d'assistance s'appliquent :

- en France métropolitaine, dans les principautés de Monaco et d'Andorre, **au-delà de 50 km du *domicile* du *bénéficiaire*,**
- dans les *DROM*, sans *franchise kilométrique*,
- à l'*étranger*, **sous réserve des dispositions des articles « Exclusions territoriales » et « Sanctions internationales ».**

Assistance aux véhicules

Les prestations d'assistance s'appliquent :

- en *France* avec ou sans *franchise kilométrique* selon la formule souscrite,
- à l'*étranger*, uniquement dans les pays non rayés de la carte verte, **sous réserve des dispositions des articles « Exclusions territoriales » et « Sanctions internationales ».**

PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Spécificités liées aux résidents *DROM* : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte

Renvoi à des dispositions particulières liées aux prestations d'assistance

ASSISTANCE AUX PERSONNES EN DÉPLACEMENT

Les prestations d'assistance aux personnes en déplacement s'appliquent en France métropolitaine, dans les Principautés d'Andorre et de Monaco, au-delà de 50 km du *domicile* et sans *franchise kilométrique* dans les *DROM*.

Les prestations d'assistance aux personnes en déplacement sont applicables à l'ensemble des formules.

En cas de maladie ou de blessure pendant le déplacement (France et étranger)

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Rapatriement ou transport sanitaire	Organisation et prise en charge des frais réels de transport : - soit vers le *domicile*, - soit vers un service hospitalier approprié proche du *domicile,* le cas échéant sous surveillance médicale, par ambulance, par véhicule sanitaire léger, par train (place assise en 1re classe, couchette 1re classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par avion sanitaire. Si besoin, déclenchement et organisation d'un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre *domicile.*	Si au cours du déplacement, vous êtes malade ou blessé et ne pouvez rentrer par les moyens ou à la date initialement prévus. **Pour les résidents des *DROM* : rapatriement ou transport sanitaire effectué exclusivement vers le département du *domicile*.**
Prolongation de séjour du *bénéficiaire* et/ou d'un accompagnant	Frais d'hôtel réels : 60 € maximum/ nuit/personne (600 € maximum pour le *bénéficiaire* et son accompagnant)	Si votre état empêche votre retour ou votre rapatriement immédiat, que votre état nécessite une *hospitalisation* ou non.
Retour d'un accompagnant voyageant avec vous	Soit billet retour (avion/train) Soit taxi retour : 100 km maximum Soit véhicule de location 24 heures maximum	Organisation et prise en charge du retour d'une personne qui se déplaçait avec vous : - soit pour vous accompagner lors de votre « Rapatriement ou transport sanitaire », - soit à la suite de la « Prolongation de séjour du *bénéficiaire* et/ou d'un accompagnant ». **Pour les résidents des *DROM* : retour vers le département du *domicile* uniquement.**
Retour des accompagnants *bénéficiaires* voyageant avec vous	Soit billet retour (avion/train) Soit taxi retour : 100 km maximum Soit véhicule de location : 24 heures maximum	Si les personnes *bénéficiaires* qui se déplaçaient avec vous ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, Pacifica Assistance organise leur transport pour les ramener à leur domicile. **Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Chauffeur de remplacement ».** **Pour les résidents de l'île de la Réunion : le retour est exclusivement effectué vers l'île de la Réunion.**

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.



En cas de maladie ou de blessure pendant le déplacement (France et étranger) (suite)

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Retour des *enfants* restés sur place	Soit billet retour (avion/train) Soit taxi retour : 100 km maximum Soit véhicule de location : 24 heures maximum	Si personne n'est en mesure de s'occuper des *enfants* qui voyageaient avec vous, Pacifica Assistance organise leur retour au *domicile* ou au domicile d'un *membre de la famille*, avec accompagnement si nécessaire. **Pour les résidents de l'île de la Réunion : le retour est exclusivement effectué vers l'île de la Réunion.**
Assistance ski	Frais d'évacuation des pistes de ski : 460 € maximum Frais d'ambulance ou de taxi si *blessures* légères : frais réels	Frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche, sans *franchise kilométrique*, facturés par une société dûment agréée pour ces activités. Transport jusqu'au lieu le plus proche approprié pour les soins et en cas de *blessures* légères ne nécessitant pas de « Rapatriement ou transport sanitaire ».
Présence d'un *proche* à votre chevet	Billet aller-retour (avion/train) Frais d'hôtel réels : 60 € maximum/nuit (600 € maximum)	Sous réserve des 3 conditions cumulatives suivantes : - si l'*hospitalisation* est d'au moins 10 jours, - si votre état empêche votre retour ou votre rapatriement immédiat, - si vous vous trouvez seul(e) sur place. **Pour les résidents des *DROM* : départ et retour de et vers le département du *domicile* uniquement.**
Envoi de médicaments à l'*étranger*	Organisation et frais d'envoi uniquement	**Les frais de douane et le coût d'achat des médicaments restent à votre charge.** **Sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en *France*.**
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'*étranger*	Frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation **d'un montant minimum de 22 €** : 3 820 € maximum/*bénéficiaire/événement* Frais de soins dentaires : 46 € maximum	Pour bénéficier de cette prestation, vous devez obligatoirement : - relever d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout autre organisme de prévoyance, - effectuer, au retour dans votre pays de *domicile* ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, - communiquer à Pacifica Assistance les pièces justificatives mentionnées dans les dispositions particulières. Prise en charge des frais médicaux engagés à l'*étranger* et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance. Frais de soins ne pouvant attendre votre retour en *France*.
Avance des frais chirurgicaux ou d'*hospitalisation* à l'*étranger*	À concurrence des mêmes 3 820 €/ *bénéficiaire/événement*	Si vous êtes hospitalisé, Pacifica assistance peut avancer les frais des soins prescrits en accord avec ses médecins, tant que ces derniers jugent que vous êtes intransportable après recueil des informations auprès du médecin local. Aucune avance n'est accordée à dater du jour où Pacifica Assistance est en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place. **Pour les *enfants* désignés au *contrat* d'assurance effectuant un *séjour à l'étranger dans le cadre de leurs études*, seuls les frais d'*hospitalisation* sont pris en charge ou avancés au-delà de 3 mois de séjour.**
Chauffeur de remplacement	Soit personne désignée par vous : - soit billet aller (avion/train), - soit taxi aller : 100 km maximum, - soit véhicule de location : 24 heures maximum. Soit envoi d'un chauffeur	Si votre état de santé ne vous permet pas de conduire le *véhicule*, Pacifica Assistance organise et prend en charge le transport d'un chauffeur pour ramener le *véhicule*. **Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers) restent à votre charge.** **Pour les résidents des *DROM* : prestation non fournie.**

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.

VOTRE ASSISTANCE

En cas de décès pendant le déplacement (France et étranger)

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Transport du corps	Coût du transport et des frais funéraires nécessaires au transport du corps (frais de cercueil inclus) : 4 600 € maximum	Rapatriement du corps du *bénéficiaire* défunt, du lieu de décès (*France* ou *étranger*) jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation en *France*. Les frais annexes (d'habillement, d'embaumement, de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation) restent à la charge de la famille. **Lorsque le transport de corps peut être effectué sans cercueil conformément aux normes en vigueur, les frais de cercueil ne sont pas pris en charge.** **Pour les résidents des *DROM* : retour effectué exclusivement vers le département du *domicile*.**
Reconnaissance de corps et formalités décès	Billet aller-retour (avion/train) au départ de France métropolitaine, Andorre ou Monaco uniquement Frais d'hôtel réels : 60 € maximum/nuit/personne (600 € maximum)	Si des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place et que le *bénéficiaire* se trouvait seul, Pacifica Assistance achemine un *membre de la famille* sur le lieu de décès et prend en charge son hébergement. **Pour les résidents des *DROM* : voyage effectué exclusivement depuis le département du *domicile*.**
Retour des accompagnants *bénéficiaires* voyageant avec vous	Soit billet retour (avion/train) Soit taxi retour : 100 km maximum Soit véhicule de location : 24 heures maximum	Si les personnes *bénéficiaires* qui se déplaçaient avec vous ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, Pacifica Assistance organise leur transport pour les ramener à leur domicile. **Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Chauffeur de remplacement ».** **Pour les résidents de l'île de la Réunion : le retour est exclusivement effectué vers l'île de la Réunion.**
Retour des *enfants* restés sur place	Soit billet retour (avion/train) Soit taxi retour : 100 km maximum Soit véhicule de location : 24 heures maximum	Si personne n'est en mesure de s'occuper des *enfants* qui voyageaient avec vous, Pacifica Assistance organise leur retour au *domicile* ou au domicile d'un *membre de la famille*, avec accompagnement si nécessaire. **Pour les résidents de l'île de la Réunion : le retour est exclusivement effectué vers l'île de la Réunion.**
Chauffeur de remplacement	Soit personne désignée par un *proche* : - soit billet aller (avion/train), - soit taxi aller : 100 km maximum, - soit véhicule de location : 24 heures maximum. Soit envoi d'un chauffeur	En cas de décès du *bénéficiaire* conducteur du *véhicule assuré*, si personne ne peut le conduire. **Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers) restent à votre charge.** **Pour les résidents des *DROM* : prestation non fournie.**
Retour anticipé en cas de décès d'un *membre de votre famille* Retour du *bénéficiaire* et des accompagnants *bénéficiaires* Retour des *enfants* Retour du *bénéficiaire* vers le lieu de séjour	 Soit billet retour (avion/train) Soit taxi retour : 100 km maximum Soit véhicule de location : 24 heures maximum Billet retour (avion/train) Billet retour (avion/train)	Pendant votre voyage, vous apprenez le décès d'un *membre de votre famille*, Pacifica Assistance organise : Votre retour jusqu'à votre *domicile* ou jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation. Le retour des *enfants* au *domicile* ou au domicile d'un *proche*. Votre retour sur le lieu de séjour pour ramener le *véhicule* et/ou les autres *bénéficiaires*. **Pour les résidents des *DROM* : transport effectué exclusivement depuis le département du *domicile*.**

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.



En cas d'imprévus pendant le voyage (France et étranger)

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Perte ou *vol* des effets personnels ou des documents d'identité à l'*étranger*		
Informations		Pacifica Assistance contacte les services compétents afin de faciliter vos recherches (ou démarches).
Frais de recherche	160 € maximum	Documents d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation, attestation d'assurance). Prise en charge des frais de recherche ou démarches pour retrouver les documents d'identité **(frais de reconstitution des documents exclus)**.
Avance de fonds	770 € maximum	Avance de fonds pour faire face aux dépenses de première nécessité et organiser le retour au *domicile* : - soit par versement par un tiers par débit sur la carte bancaire de la somme correspondante, - soit par versement par l'établissement bancaire du *bénéficiaire* de la somme correspondante.
Assistance juridique à l'*étranger*		
Avance caution pénale	7 630 € maximum	En cas d'infraction involontaire à la législation du pays de séjour. Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai de 90 jours suivant le retour ou aussitôt que la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays.
Prise en charge des honoraires d'avocat	770 € maximum	En cas d'action judiciaire à la suite d'une infraction involontaire à la législation du pays du séjour actuel ou de celui où vous avez séjourné. **Cette prise en charge ne couvre pas les suites judiciaires engagées en *France*, par suite d'une infraction survenue à l'*étranger*.**
Transmission de messages urgents	Illimitée	Au cours du déplacement, si vous ne pouvez être joint directement, Pacifica Assistance pourra : - vous communiquer, sur appel d'un *membre de votre famille*, un message laissé à votre intention, - communiquer à un *membre de votre famille*, un message laissé par vous à son intention. **NOTA : Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager la responsabilité de Pacifica Assistance, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative.** **Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.**

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.

VOTRE ASSISTANCE

ASSISTANCE AUX VÉHICULES

Prestations communes à l'ensemble des formules (EKO, Tiers Intégrale, Tous Risques Initiale, Tous Risques Intégrale Mini, Médian, Maxi)

Pour les formules EKO, Tous Risques Initiale :

Intervention en France métropolitaine, à Andorre et à Monaco :

- en cas d'*accident*, *incendie*, *vol ou tentative de vol*, dès le lieu de garage habituel, sans *franchise kilométrique*,
- en cas de *panne*, **avec une *franchise kilométrique* de 25 km du lieu de garage habituel si vous n'avez pas souscrit l'option Assistance+**

Et dans les pays non rayés de la carte verte **sous réserve des dispositions des articles « Exclusions territoriales » et « Sanctions internationales »**.

Pour les résidents des *DROM*, Pacifica Assistance intervient dès le lieu de garage habituel, sans *franchise kilométrique*.

Pour les formules Tiers Intégrale, Tous Risques Intégrale Mini, Médian, Maxi :

Intervention en France métropolitaine, à Andorre et à Monaco, ainsi que dans les *DROM*, dès dès le lieu de garage habituel, sans *franchise kilométrique*.

Et dans les pays non rayés de la carte verte **sous réserve des dispositions des articles « Exclusions territoriales » et « Sanctions internationales ».**

En cas de panne, accident de la circulation, incendie, tentative de vol (France et étranger)

En cas d'*accident* de la circulation, *incendie, tentative de vol* : prestations illimitées
En cas de *panne* : prestations limitées à 3 interventions par année civile

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Dépannage remorquage	Coût du dépannage sur place ou du remorquage : - 200 € maximum en journée - 300 € maximum nuit/jour férié/week-end	**La prestation ne prend pas en charge les coûts engagés pour la réparation du *véhicule* (pièces de rechange et main d'œuvre).**
Mise en sécurité du *véhicule* attelé	Coût du remorquage : 200 € maximum	Si le *véhicule* tracteur est immobilisé, le *véhicule* attelé est mis en sécurité sur le lieu de stationnement autorisé le plus proche de l'*événement*, ou vers le garage le plus proche. **Pour les résidents des *DROM* : dans les cas où Pacifica Assistance ne dispose pas de prestataire sur place, remboursement des frais sur présentation d'une facture acquittée.**
Retour du *véhicule* attelé vers le lieu de garage habituel en *France*	Frais réels	Si le *véhicule* tracteur est une *épave*, Pacifica Assistance organise et prend en charge le transport du *véhicule* attelé vers le garage habituel du *véhicule* en *France*.
Envoi de pièces détachées	Frais de transport des pièces : frais réels Avance coût des pièces : 763 € maximum Frais de transport dans la limite d'un billet de train aller-retour	Si les pièces détachées nécessaires à la réparation du *véhicule* ne sont pas disponibles sur place. Transport afin de réceptionner la commande à l'aéroport le plus proche. **Hors *DROM*.**
Hébergement	Frais d'hôtel réels : - en *France* : 60€ maximum/nuit/*bénéficiaire* (300 € maximum pour l'ensemble des *bénéficiaires*), - à l'*étranger* : 60 € maximum/nuit/*bénéficiaire* (600 € maximum pour l'ensemble des *bénéficiaires*).	Si *véhicule* n'est pas réparable dans la journée, et si les réparations sont supérieures à 2 heures de main d'œuvre. **Non cumulable avec la prestation « Acheminement des *bénéficiaires* ».**
Acheminement des *bénéficiaires* : Retour au *domicile* ou Poursuite du voyage	Transport : - soit billet retour (avion/train), - soit *véhicule* de location : 48 heures maximum. Frais d'hôtel réels : 60 € maximum/nuit/*bénéficiaire* (300 € maximum pour l'ensemble des *bénéficiaires*), dans la limite d'une nuit maximum.	Si le *véhicule* : - est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer plus de 2 jours consécutifs, ou - nécessite au moins 4 heures de main d'œuvre. **Poursuite du voyage dans la limite des frais nécessaires à un retour au *domicile*.** **Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Hébergement ».** **Frais d'hôtel : si « l'Acheminement des *bénéficiaires* » est impossible le jour même (la nuit a partir de 18h ou le week-end).** **Pour les résidents des *DROM* : uniquement si le *véhicule* circulait dans le département de *domicile*.**

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.



En cas de panne, accident de la circulation, incendie, tentative de vol (France et étranger) (suite)

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Récupération du *véhicule* tracteur et/ou attelé réparé	Soit personne désignée par vous : - soit billet aller (avion/train), - soit taxi aller : 100 km maximum, - soit véhicule de location : 24 heures maximum. Soit envoi d'un chauffeur	Si *véhicule* en état de rouler ou réparé. Transport d'une personne désignée par vous ou d'un chauffeur Pacifica Assistance pour ramener le *véhicule* au lieu de garage habituel ou vers un garage proche de celui-ci. **Uniquement si la prestation « Acheminement des *bénéficiaires* » a été mise en place.** **Pour les résidents des *DROM* :** **- uniquement si *véhicule* circulait dans le département de domicile,** **- la personne désignée est acheminée depuis le département du *domicile*.**
Rapatriement du *véhicule* depuis l'*étranger*	Frais réels	Si le *véhicule* est immobilisé plus de 5 jours consécutifs et si les réparations sont supérieures à 8 heures de main d'œuvre. **Pour les résidents des *DROM* : le *véhicule* est reconduit exclusivement vers le département du lieu de garage habituel.**

En cas de vol du véhicule (France et étranger)

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Hébergement	Frais d'hôtel réels : - en *France* : 60 € maximum/nuit/*bénéficiaire* (300 € maximum pour l'ensemble des *bénéficiaires*), - à l'*étranger* : 60 € maximum/nuit/*bénéficiaire* (600 € maximum pour l'ensemble des *bénéficiaires*).	Dans l'attente que le *véhicule* volé soit retrouvé, après déclaration aux autorités compétentes.
Mise en sécurité du *véhicule* attelé	Coût du remorquage : 200 € maximum	Si le *véhicule* tracteur est volé, le *véhicule* attelé est mis en sécurité sur le lieu de stationnement autorisé le plus proche de l'*événement*, ou vers le garage le plus proche. **Pour les résidents des *DROM* : dans les cas où Pacifica Assistance ne dispose pas de prestataire sur place, remboursement des frais sur présentation d'une facture acquittée.**
Retour du *véhicule* attelé vers le lieu de garage habituel en *France*	Frais réels	Si le *véhicule* tracteur est une *épave* ou a été volé et non retrouvé dans les 48 heures, Pacifica Assistance organise et prend en charge le transport du *véhicule* attelé vers le garage habituel du *véhicule* en *France*.
Acheminement des *bénéficiaires* : Retour au *domicile* ou Poursuite du voyage	Soit billet aller (avion/train) Soit véhicule de location : 48 heures maximum.	En *France* comme à l'*étranger*, si le *véhicule* est volé et non retrouvé dans les 48 heures. **Poursuite du voyage dans la limite des frais nécessaires à un retour au *domicile*.**
Remorquage du *véhicule* retrouvé	Frais de remorquage ou de transport : 200 € maximum	Lorsque le *véhicule*, retrouvé après un *vol*, n'est pas en état de rouler, Pacifica Assistance remorque le *véhicule* jusqu'au garage le plus proche.
Récupération du *véhicule* tracteur et/ou attelé retrouvé	Soit personne désignée par vous : - soit billet aller (avion/train), - soit taxi aller : 100 km maximum, - soit véhicule de location : 24 heures maximum. Soit envoi d'un chauffeur	Si le *véhicule* retrouvé est en état de rouler ou réparé. Transport d'une personne désignée par vous ou d'un chauffeur Pacifica Assistance pour ramener le *véhicule* au garage habituel ou dans un garage proche de celui-ci.
Rapatriement du *véhicule* depuis l'*étranger*	Frais réels	Si le *véhicule* volé en *France* a été retrouvé à l'*étranger*.
Frais de gardiennage du *véhicule* à l'*étranger*	30 jours consécutifs maximum	Dans l'attente du « Rapatriement du *véhicule* depuis l'*étranger* ». Sous réserve de la réception des documents nécessaires au rapatriement ou à l'*abandon* du *véhicule*.
Abandon du *véhicule* à l'*étranger*	Frais réels	Si le *véhicule* est déclaré *épave*, ou si le coût des réparations est supérieur à la valeur argus du *véhicule* avant l'*événement* ayant causé l'*immobilisation*.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.

VOTRE ASSISTANCE

Prestations d'assistance spécifiques à l'option Assistance+

(Prestations incluses dans les formulesformules EKO, Tiers intégrale, Tous risques initiale, Tous risques intégrale, Mini, Médian, Maxi)

Intervention en France métropolitaine, à Andorre et à Monaco, dans les *DROM* et dans les pays non rayés de la carte verte, dès le lieu de garage habituel (sans *franchise kilométrique*).

En cas d'*accident* de la circulation, *d'incendie, de vol ou de tentative de vol* : prestations illimitées

En cas de *panne* : prestations limitées à 3 interventions par année civile

En cas de *crevaison, panne ou erreur de carburant, perte, vol, bris ou enfermement des clés* du *véhicule* ou de la *carte de démarrage* : prestations limitées à 1 intervention par année civile

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Dépannage remorquage	Coût du dépannage sur place ou du remorquage : - 200 € maximum en journée - 300 € maximum nuit/jour férié/week-end	En cas de *crevaison, panne ou erreur de carburant, perte, vol, bris ou enfermement des clés* du *véhicule* ou de la *carte de démarrage*. **La prestation ne prend pas en charge les coûts engagés pour la réparation du *véhicule* (pièces de rechange et main d'œuvre).**
Expédition ou récupération du double des clés du *véhicule*	Frais de taxi ou prestataire : - 200 € maximum en journée - 300 € maximum nuit/jour férié/week-end	Si le *véhicule* est immobilisé à la suite de la *perte, bris, vol ou enfermement des clés*. Trajet en taxi pour aller récupérer le double des clés ou prise en charge des frais de récupération et d'expédition d'un double des clés par un prestataire. **Non cumulable avec la prestation « Dépannage, remorquage ».**
Véhicule de remplacement	- Frais de location de véhicule : 12 jours consécutifs maximum (étendu à 30 jours si le *véhicule* volé n'est pas retrouvé) - Frais de taxi (100 km maximum) pour rejoindre le *domicile* ou le lieu d'hébergement, si non disponibilité immédiate du véhicule de location - Frais de location de véhicule supplémentaire (1 journée) si l'agence de location est fermée le jour de restitution	Véhicule de remplacement dans la limite d'une catégorie C (kilométrage illimité). En *France*, la mise à disposition du véhicule de remplacement n'est pas fractionnable dans la durée, sauf si le *véhicule* est immobilisé à l'*étranger*.
Télédiagnostic	Informations par téléphone : illimité	Si vous constatez ou craignez une anomalie de fonctionnement du *véhicule*. **Ne s'applique pas pour le *vol* et la *tentative de vol*.** **France métropolitaine uniquement.**
Second diagnostic en cas de *panne*	Informations par téléphone : illimité Frais de remorquage vers un second garage : 200 € maximum	En cas de désaccord entre le technicien Pacifica Assistance et le garagiste, prise en charge le cas échéant du transfert du *véhicule* vers un autre garage dans un rayon de 25 km. **Le coût des réparations, les honoraires d'un éventuel expert et tout autre frais restent à votre charge.** **Ne s'applique pas pour le *vol* et la *tentative de vol*.** **France métropolitaine uniquement.**

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.



Prestations spécifiques à l'option Panne+ et Panne auto

Pour les formules Tiers Intégrale, Tous Risques Initiale, Tous Risques Intégrale, Médian, Maxi :

Intervention en *France* et dans les pays non rayés de la carte verte, sans *franchise kilométrique*.

Dans le cadre de la prise en charge de la réparation de votre *véhicule*, la liste des organes couverts se trouve au niveau des articles « Panne+ » et Panne Auto dans la section « Quelles sont vos garanties ? ».

En cas de *panne* : prestations limitées à 3 interventions par année civile.

En cas de *crevaison*, p*anne ou erreur de carburant, perte, vol, bris ou enfermement des clés du véhicule ou de la carte de démarrage* : prestations limitées à 1 intervention par année civile.

Prestations	Prise en charge (TTC)	Modalités des prestations
Dépannage remorquage	Coût du dépannage sur place ou du remorquage : - 200 € maximum en journée - 300 € maximum nuit/jour férié/week-end	**La prestation ne prend pas en charge les coûts engagés pour la réparation du *véhicule* (pièces de rechange et main d'œuvre).**
Véhicule de remplacement	- Frais de location de véhicule 4 jours consécutifs maximum - Frais de taxi (100 km maximum) pour rejoindre le *domicile* ou le lieu d'hébergement, si non disponibilité immédiate du véhicule de location	En cas d'*immobilisation du véhicule* de plus de 48 heures à la suite d'une *panne* garantie. *Véhicule* de remplacement dans la limite d'une catégorie C. En *France*, la mise à disposition du véhicule de remplacement n'est pas fractionnable dans la durée, sauf si le *véhicule* est immobilisé à l'*étranger*. Cette prestation se cumule aux 12 jours de celle « des options Assistance+ et Sérénité », soit 16 jours consécutifs maximum.

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES LIÉES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans l'article « prestations d'assistance ».

Pacifica Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de *bénéficiaire* du demandeur ainsi que la matérialité de *l'événement* ouvrant droit aux prestations.

Les transports organisés dans le cadre des prestations d'assistance du présent *contrat* d'assurance sont pris en charge dans la limite d'un billet de train ou d'avion en classe économique (hors « Rapatriement ou transport sanitaire »).

Pour les avances de frais à *l'étranger* (*hospitalisation*, médicaments, caution pénale, pièces détachées), vous, ou toute personne autorisée, devez vous engager formellement par la signature d'un document spécifique fourni par Pacifica Assistance lors de la mise en œuvre de la présente garantie. Dans tous les cas, vous vous engagez à rembourser cette avance à Pacifica Assistance au plus tard 90 jours suivant la date du retour.

Dispositions particulières liées aux prestations d'assistance en cas de maladie ou de blessure pendant le déplacement (France et étranger)

• Rapatriement ou transport sanitaire

Les prestations sont organisées en fonction des seules exigences médicales sur décision des médecins de Pacifica Assistance, après recueil des informations auprès du médecin local qui vous a pris en charge à la suite de *l'événement*, et éventuellement auprès de votre médecin traitant habituel.

Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'*hospitalisation* éventuel.

IMPORTANT

La décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort aux médecins de Pacifica Assistance, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins, votre refus décharge Pacifica Assistance de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

• Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'*étranger* :

Nature des frais médicaux couverts :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'*étranger*,
- frais d'*hospitalisation* quand vous êtes jugé(e) intransportable par décision des médecins de Pacifica Assistance prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Le remboursement complémentaire de ces frais d'*hospitalisation* cesse à compter du jour où Pacifica Assistance est en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Vous ou vos ayants droit vous engagez à cette fin à effectuer, au retour en *France*, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à transmettre à Pacifica Assistance les documents suivants :

1. décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
2. photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, Pacifica Assistance ne pourrait procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où la Sécurité sociale et/ou les organismes auxquels vous cotisez ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, Pacifica Assistance vous rembourse jusqu'à concurrence des montants maximum susvisés, sous réserve que vous communiquiez préalablement à Pacifica Assistance les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

• Avance des frais chirurgicaux ou d'*hospitalisation* à l'*étranger*

Pour être vous-même remboursé(e), vous devez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement prévues dans la prestation « Remboursement complémentaire des frais médicaux ».

Dès que ces procédures ont abouti, Pacifica Assistance prend en charge le remboursement complémentaire des frais médicaux, dans les conditions prévues à la prestation « Remboursement complémentaire des frais médicaux ».

• Envoi de médicaments à l'*étranger*

Si les médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de des médecins de Pacifica Assistance, un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, Pacifica Assistance recherche des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organise une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous les prescrire.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, Pacifica Assistance organise à partir de la *France* uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant (duplicata de l'ordonnance initiale).

Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.

Dispositions particulières liées aux prestations d'assistance aux véhicules

• Dépannage remorquage

Sous réserve des disponibilités locales et la réglementation en vigueur :

- dépannage sur place,
- ou remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'*immobilisation*,
- le dépannage inclut le levage et le grutage (caravane, remorque).

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

De plus, le service ne pourra être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, Pacifica Assistance rembourse les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale (à concurrence du montant indiqué à l'article « prestations d'assistance »).

• Envoi de pièces détachées

L'acheminement de ces pièces est soumis à la réglementation applicable au transport international des marchandises. L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non-disponibilité en *France* d'une pièce demandée, ou la perte de la pièce pendant le transport, constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cette prestation.

Le coût des pièces et des frais de douane est à votre charge. En cas d'avance du coût d'achat des pièces détachées et/ou des frais de douane, vous vous engagez à rembourser à Pacifica Assistance sur la base du prix public TTC + frais de douane, à réception de la facture.

• Rapatriement du *véhicule* depuis l'*étranger*

Pacifica Assistance organise et prend en charge le transport du *véhicule* vers un garage proche du *domicile* ou du lieu de stationnement habituel, si le coût du rapatriement est inférieur à la valeur argus du *véhicule* tracteur.

Pacifica Assistance ne peut être tenue pour responsable du vol ou de la détérioration des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le *véhicule* lors du remorquage ou du transport.

Le transport et l'acheminement de matériel sont soumis à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement de matières dangereuses ou corrosives.

• *Abandon* du *véhicule* à l'*étranger*

Sous un mois au plus tard à compter de la date de votre retour en *France*, vous devez adresser à Pacifica Assistance les documents demandés par le service des douanes du pays concerné, indispensables à l'*abandon* du *véhicule*.

A défaut, et si vous deviez laisser le *véhicule* immobilisé dans le garage où il a été déposé, vous serez responsable de l'*abandon* du *véhicule* sur place et de toutes les conséquences financières et juridiques qui en découlent.

• Télédiagnostic

À partir des informations communiquées, les techniciens automobiles Pacifica Assistance vous aident, selon le cas, à :

- établir un diagnostic à distance,
- vous guider dans les premières actions à mener.

Le coût des réparations effectuées par le garage reste à votre charge.

En aucun cas, cette prestation ne constitue un service de réparations par téléphone.

• Second diagnostic en cas de *panne*

À votre demande, l'un des techniciens automobiles Pacifica Assistance vous appellera pour :

- étudier le devis établi par le garagiste,
- vous donner un avis sur le chiffrage,
- négocier le montant de la facture avec le garagiste.

Dans tous les cas, il vous appartient de contacter directement le garagiste réparateur de votre choix.

Dispositions particulières communes aux prestations d'assistance aux personnes en déplacement et aux véhicules

• Conditions de mise à disposition d'un chauffeur

Lorsque Pacifica Assistance met à disposition un chauffeur pour récupérer le *véhicule*, celui-ci ramènera le *véhicule* à votre *domicile* ou au lieu de stationnement habituel, par l'itinéraire le plus direct. Pacifica Assistance prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie vous est accordée si votre *véhicule* est dûment assuré, en parfait état de rouler, conforme aux normes du Code de la route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, Pacifica Assistance se réserve le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement, de fournir et de prendre en charge un billet de train 1re classe ou d'avion classe économique pour vous permettre d'aller rechercher le *véhicule*.

Les frais de réparation doivent avoir été réglés au préalable de l'intervention de Pacifica Assistance. Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du *véhicule* restent à votre charge.

• Conditions de mise à disposition d'un véhicule de location :

L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location s'effectue sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire, et de leurs disponibilités.

Vous seul avez la qualité de « locataire » vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

Le véhicule de location est assuré selon les conditions de garantie et de franchise prévues par le loueur.

Les garanties acquises avec votre contrat d'assurance ne sont pas transférées au véhicule de location.

Dans le cas où vous souhaitez obtenir un véhicule de catégorie supérieure, la différence de prix de la location vous est facturée directement par le loueur.

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge, ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur.

De plus, dans le cadre de la prestation « Véhicule de remplacement » :

- la mise à disposition du véhicule de location est subordonnée à la vérification auprès du garagiste de la matérialité de l'*évènement* et de la durée de l'*immobilisation du véhicule bénéficiaire* au garage,

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.



- lorsque les conditions fixées par les loueurs ne permettent pas la mise à disposition d'un véhicule de location, 40 € par jour seront versés pendant la durée d'*immobilisation du véhicule* dans les limites prévues au *contrat* d'assurance,
- le véhicule de location doit être restitué dès que le *véhicule bénéficiaire* est réparé ou retrouvé en cas de *vol* dans les limites indiquées ci-dessus,
- le véhicule doit être pris et rendu au même endroit.

EXCLUSIONS

Exclusions territoriales

Sont exclus les pays ou zones géographiques, qui, à la date de départ en déplacement, sont en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissent une catastrophe naturelle, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, une restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité. Cette exclusion est limitée à la zone géographique affectée par la survenance de l'événement. La liste des pays et/ou zones géographiques visés par la présente clause d'exclusion est disponible, dans sa dernière mise à jour, à partir du lien suivant https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus.

Exclusions générales

Sont exclues les demandes consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, des coups d'état, des prises d'otages,
- aux dommages résultant de la participation volontaire du *bénéficiaire* à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants mentionnés au Code de la santé publique et au Code de la route français non prescrits médicalement, et à l'usage abusif d'alcool visé par les articles L234-1 et R234-1 du Code de la route français,
- aux dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le *bénéficiaire* ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou à un acte intentionnel ou dolosif du *bénéficiaire*, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger,
- à un suicide ou une tentative de suicide du *bénéficiaire*,
- aux *événements* survenus lors de la participation du *bénéficiaire* ou à l'occasion de l'organisation des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires nécessitant une autorisation administrative préalable ou soumise à une assurance légale, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.

Sont également exclus :

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans l'accord de Pacifica Assistance,
- les frais non expressément prévus par les présentes conditions d'assistance,
- les frais de *franchise* non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration,
- les condamnations pénales dont le *bénéficiaire* ferait l'objet,
- les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter le (les) *bénéficiaire(s)* avant ou pendant son(leur) déplacement,
- les déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de *domicile du bénéficiaire* à la date de départ.

Exclusions assistance aux personnes

Pacifica Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les exclusions figurant à l'article « Exclusions générales », sont exclus :

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les *maladies* et/ou *blessures* préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé aux prestations « Transport / Rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le *bénéficiaire* de poursuivre son déplacement ou son séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant,
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans le pays de *domicile* du *bénéficiaire*,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant, les frais de rééducations,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- l'organisation des recherches et secours de personnes en montagne, en mer ou dans le désert,
- les frais de recherche et de secours en mer et dans le désert,
- les frais de secours hors-piste de ski.

VOTRE ASSISTANCE

Exclusions assistance aux véhicules

Outre les exclusions communes à toutes les prestations figurant à l'article « Exclusions générales », sont exclus :

- les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'*accessoires*, de remplacement de pièces d'usure et les *immobilisations* du *véhicule* consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien, ainsi que leurs conséquences,
- les *pannes* répétitives causées par l'absence de réparation ou de remplacement d'une pièce du *véhicule* après la première intervention de Pacifica Assistance,
- les réparations du *véhicule* et les frais y afférents,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le *véhicule*, ainsi que les *accessoires* de ce dernier,
- le coût des pièces détachées,
- les frais de gardiennage et de parking du *véhicule*, hors du cadre de la prestation « Frais de gardiennage du *véhicule* à l'*étranger* »,
- les frais d'abandon facturés par le loueur lorsque le véhicule de remplacement n'est pas restitué à l'agence de départ,
- les actes de *vandalisme* et leurs conséquences,
- les marchandises ou *accessoires* transportés dans le *véhicule* et dans les attelages et les remorques,
- les assurances optionnelles proposées par le loueur de véhicules.

LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS

Pacifica Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Pacifica Assistance s'efforce à tout mettre en œuvre pour vous venir en aide, mais ne peut être tenue pour responsable des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, *catastrophes naturelles*, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par les médecins de Pacifica Assistance pour y être hospitalisé(e).

Une information pour chaque pays est disponible dans la rubrique « Conseils aux voyageurs » du site internet du Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères (www.diplomatie.gouv.fr)

Pacifica Assistance ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès du bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) peuvent opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (suivant les modalités prévues aux prestations « transport/rapatriement ») au regard de la santé du *bénéficiaire* et/ou de l'enfant à naître.

CADRE DU CONTRAT

Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre des prestations d'assistance, Pacifica Assistance est subrogée dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L121-12 du Code des assurances. La subrogation est limitée au montant des frais que Pacifica Assistance a engagés en exécution du présent contrat.

Prescription

Conformément à l'article L114-1 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 :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance.

2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand 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 L114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

« Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, 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. »

Déchéance pour déclaration frauduleuse

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

Sanctions internationales

Europ Assistance ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de sinistre et ne fournira aucun avantage ou service si cette action est susceptible d'exposer Europ Assistance à une sanction internationale, à une interdiction ou à une restriction (incluant toutes sanctions ou toutes mesures relatives à un embargo, un gel des fonds et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur toute transaction) en vertu de résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques en application de lois ou de réglementations en vigueur au sein de la *France*, de

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.



l'Union européenne et des États-Unis d'Amérique (incluant notamment les mesures édictées par le Bureau de Contrôle des Actifs Etrangers ou OFAC, du Département d'Etat et de la Direction Générale du Trésor).

À ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela. Cette liste – susceptible d'évoluer – est disponible dans sa dernière mise à jour sur : https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus.

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée par la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États Unis. Les ressortissants Américains incluent toute personne, où qu'elle se trouve, étant un citoyen américain ou résidant habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser à :

Europ Assistance
Service Qualité - Réclamations
1 promenade de la Bonnette
92230 Gennevilliers Cedex
service.qualite@europ-assistance.fr

Un accusé de réception vous est envoyé dans les 10 jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à votre réclamation vous est transmise dans ces délais.

Une réponse vous sera fournie au plus tard dans les 2 mois suivant la date de réception de votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Europ Assistance vous tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse d'Europ Assistance ayant procédé à un dernier examen de votre demande épuisant les voies de recours internes, vous pouvez alors saisir le médiateur indépendant par courrier postal ou par internet :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
http://www.mediation-assurance.org/

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - ACPR - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

Protection des données personnelles

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège au 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'Assisteur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du bénéficiaire ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires ayant eu recours aux services d'assistance et d'assurance,
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque,
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion,
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance,
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assisteur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Le bénéficiaire est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance du bénéficiaire sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, le bénéficiaire est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assisteur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assisteur, ainsi qu'aux *prestataires* missionnés pour l'exécution de services d'assistance au profit du bénéficiaire (selon les cas, dépanneurs, ambulanciers, compagnies aériennes, taxis etc.)

Certaines données du bénéficiaire peuvent également être transmises à Pacifica, souscripteur des garanties d'assistance pour le compte du bénéficiaire.

En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assisteur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du bénéficiaire sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (2 mois pour les enregistrements téléphoniques) augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription (10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements),

Le bénéficiaire est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontaliers établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur,
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assisteur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles.

Le bénéficiaire peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (*notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique*) et à la vie personnelle (notamment : *situation familiale, nombre des enfants*),
- données de localisation,
- le cas échéant, données de santé, y compris le numéro de Sécurité sociale (NIR), et sur consentement de la personne concernée.

Le bénéficiaire, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Le bénéficiaire a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits du bénéficiaire s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr,
- soit par voie postale : Europ Assistance - À l'attention du Délégué à la protection des données - 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers cedex.

Enfin, le bénéficiaire est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.

VIE DE VOTRE CONTRAT

PRISE D'EFFET

Le contrat prend effet aux date et heure indiquées sur la Demande d'adhésion (cette disposition s'applique à toute modification du contrat). À défaut de précision concernant l'heure, il ne jouera qu'à compter de zéro heure le lendemain de sa signature.

VOS DÉCLARATIONS

À la souscription, vos déclarations doivent être sincères et conformes à la réalité, votre cotisation et vos garanties en dépendent.

En cours de contrat, vous devez nous déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux (présence d'un titulaire d'un permis de moins de 3 ans et non assuré comme conducteur principal par ailleurs, aménagement spécial du véhicule, changement d'utilisation, modification du moteur…). Cette déclaration doit être faite dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez connaissance.

À la souscription, comme en cours de contrat, vous devez nous informer du nom des autres assureurs couvrant le même risque.

Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse entraîne la nullité du contrat. Toute omission, déclaration inexacte ou involontaire, entraîne une réduction proportionnelle de l'indemnité (règle proportionnelle de cotisation) : applicable en cours de contrat et à la souscription.

COTISATIONS

Les cotisations sont payables annuellement et d'avance.

Lorsque la cotisation annuelle est payable par fraction, il est entendu qu'en cas de non-paiement d'une fraction de cotisation à sa date d'exigibilité :

- toutes les fractions non encore payées de l'*année d'assurance* en cours deviennent exigibles,
- et si vous avez choisi le paiement mensuel, le fractionnement devient automatiquement annuel.

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, la Compagnie peut, moyennant un préavis de 30 jours par lettre recommandée valant mise en demeure, suspendre la garantie et, 10 jours après la date d'effet de la suspension, résilier le contrat ou en poursuivre l'exécution en justice.

La suspension de la garantie pour non-paiement de la cotisation ne vous dispense pas de l'obligation de payer les cotisations à leurs échéances, même si les garanties de votre contrat ne sont plus acquises.

Le contrat non résilié reprend pour l'avenir ses effets, à midi le lendemain du jour où nous ont été payés la prime arriérée ou, en cas de fractionnement de la prime annuelle, les fractions de prime ayant fait l'objet de la mise en demeure et celles venues à échéance pendant la période de suspension ainsi que, éventuellement, les frais de poursuites et de recouvrement.

RÉVISION DES COTISATIONS

Indépendamment des dispositions propres à la clause de réduction-majoration, nous pouvons être amenés, en fonction de critères d'ordre général (économique et technique) et individuel (sinistralité), à modifier le montant de la cotisation à l'échéance.

Si vous n'acceptez pas cette modification, vous pouvez résilier le contrat dans les 30 jours suivant la date à laquelle vous en avez eu la connaissance.

La résiliation est effective un mois après votre demande, le cachet de La Poste faisant foi. Vous devez nous régler la portion de cotisation calculée à l'ancien tarif correspondant à la période pendant laquelle les risques ont continué à être garantis.

À défaut de cette résiliation, la modification de la cotisation appelée prend effet à compter de l'échéance.

La fiscalité et les taxes applicables à votre cotisation peuvent être révisées ou modifiées par voie législative ou réglementaire. La modification entre en vigueur à l'échéance suivante. Dans ce cas elle n'ouvre droit ni à contestation ni à résiliation.

RÉVISION DES FRANCHISES ET PLAFONDS DE GARANTIES

En cas de modification à la hausse des *franchises* ou à la baisse des plafonds de garanties, vous recevrez un avenant à nous retourner régularisé dans les trente jours suivant sa réception.

Dans le cas contraire, nous considérerons cette absence de retour de votre part comme correspondant à un refus de la modification proposée. Votre contrat continuera alors à courir aux conditions en vigueur au jour de notre proposition jusqu'à sa date d'échéance à laquelle il sera résilié, conformément aux dispositions prévues au paragraphe « Résiliation ».

DURÉE

La durée de votre contrat est d'un an. Il est reconduit chaque année à son échéance pour une nouvelle période annuelle, sauf résiliation dans les cas désignés ci-dessous au paragraphe « Résiliation ».

RÉSILIATION

Vous pouvez résilier votre contrat dans les cas prévus ci-après, en ligne lorsque cette faculté vous est ouverte, en remplissant dans votre agence, un imprimé de résiliation contre récépissé. Vous pouvez également le résilier par lettre simple ou recommandée (papier ou électronique) ou par acte extrajudiciaire adressée soit à votre intermédiaire d'assurances dont les coordonnées figurent sur votre Confirmation d'adhésion ou votre Avis de renouvellement, soit directement au siège de Pacifica. Vous recevrez une confirmation écrite dès réception de votre notification.

La portion de cotisation postérieure à la résiliation ne nous est pas acquise.

Elle doit être remboursée si elle a été payée d'avance. Cependant, en cas de résiliation suite à non-paiement de cotisation, nous avons droit à cette fraction de cotisation à titre d'indemnité.

Le contrat est résiliable dans les cas suivants

À l'échéance annuelle

PAR VOUS : préavis d'un mois

PAR NOUS : préavis de deux mois

À tout moment :

PAR VOUS

Vous pouvez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la souscription de votre contrat, le résilier à tout moment par lettre ou tout autre support durable, sans frais ni pénalités. Cette résiliation doit être effectuée par votre nouvel assureur : préavis d'un mois.

Dans certains cas particuliers

PAR VOUS

- Si, suite à un sinistre, nous résilions l'un de vos contrats, alors vous pouvez résilier dans le délai d'un mois après notification de cette résiliation tous vos autres contrats souscrits à Pacifica : préavis d'un mois.
- Si, suite à un sinistre, votre véhicule est déclaré économiquement et/ou techniquement irréparable, alors vous pouvez résilier votre contrat à tout moment sous réserve de la présentation d'un justificatif dans un délai de 15 jours : Certificat de cession à un centre de véhicule hors d'usage ou, Rapport d'expertise constatant les réparations du véhicule, ou Attestation d'assurance du nouvel assureur.
- Si, en cas de diminution du risque, nous refusons de réduire la cotisation en conséquence : préavis d'un mois.
- Dans le cas prévu au paragraphe « Révision des cotisations » : préavis d'un mois.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.



PAR NOUS

- Si vous ne payez pas votre cotisation (cf. paragraphe « Cotisations »).
- En cas d'omission ou inexactitude non intentionnelle dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat : préavis de 10 jours.
- En cas d'aggravation du risque :
  - si nous refusons d'assurer le risque aggravé : préavis de 10 jours,
  - à l'expiration d'un délai de 30 jours, si vous refusez ou si vous ne donnez pas suite à notre proposition d'augmentation de cotisation.
- Après sinistre causé sous l'empire d'un *état alcoolique* ou sous l'empire de stupéfiants ou faisant suite à une infraction au Code de la route sanctionnée par une suspension de permis de conduire d'au moins un mois ou d'une décision d'annulation de ce permis : préavis d'un mois.

PAR VOUS ET PAR NOUS

Pour les changements dans votre situation personnelle ou professionnelle suivants :

- changement de *domicile*,
- changement de situation matrimoniale,
- changement de régime matrimonial,
- changement de profession,
- retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle.

La résiliation ne peut intervenir que 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 nouvelle. La demande de résiliation doit être formulée dans les 3 mois suivant la date de l'événement : préavis d'un mois.

De plein droit

- Si vous avez vendu ou donné votre véhicule, le contrat est suspendu à partir du lendemain à 0 heure du jour de la vente ou de la donation.

  Il peut être résilié par vous ou par nous : préavis de 10 jours.

  En l'absence de remise en vigueur du contrat par l'une ou l'autre partie, le contrat est résilié de plein droit à l'issue d'un délai de 6 mois à compter de la vente ou de la donation.
- En cas de perte totale du véhicule résultant d'un événement non garanti.
- En cas de réquisition du véhicule.
- En cas de retrait de notre agrément.

Cas particulier : en cas d'héritage du *véhicule assuré*, l'assurance continue de plein droit au profit de l'héritier. La résiliation peut être demandée par l'héritier, ou par nous dans un délai de 3 mois suivant le jour où l'héritier a demandé le transfert du contrat à son nom.

Nota : suspension de la garantie Responsabilité civile après *vol du véhicule*.

La garantie cesse ses effets automatiquement au plus tard 30 jours après la déclaration du *vol* aux autorités compétentes sauf si elle a été transférée sur un véhicule de remplacement.

SANCTIONS INTERNATIONALES

Pacifica respecte toutes les règles relatives aux Sanctions Internationales, qui sont définies comme les lois, réglementations, règles ou mesures restrictives à caractère obligatoire édictant des sanctions économiques, financières ou commerciales (notamment toutes sanctions ou toutes mesures relatives à un embargo, un gel des fonds et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur les transactions avec des individus ou entités ou portant sur des biens ou des territoires déterminés), émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations-Unies, l'Union Européenne, la *France*, les Etats-Unis d'Amérique (incluant notamment les mesures édictées par le Bureau de Contrôle des Actifs Etrangers rattaché au Département du Trésor ou OFAC et du Département d'Etat), ou toute autre autorité compétente ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions.

En conséquence, aucune prestation ne pourra être délivrée, ni aucun indemnité réglée au titre de votre contrat d'assurance si ceci contrevient aux dispositions précitées.

PRESCRIPTION

Toute action découlant du présent contrat est prescrite par deux ans. Ce délai commence à courir à compter du jour de l'événement qui donne naissance à cette action, dans les conditions déterminées par les articles L114-1, L114-2 et L114-3 du Code des assurances reproduits ci-dessous.

Article L114-1

« 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 :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance.

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les *accidents* atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».

Article L114-2

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Au sens de l'article L114-2 ci-dessus, les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont les suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il se prescrivait (article 2240 du Code civil),
- la demande en Justice (articles 2241 à 2243 du Code civil),
- un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Article L114-3

« Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, 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. »

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel « www.legifrance.gouv.fr ».

MÉDIATION

Traitement interne des réclamations

En cas de litige relatif à votre contrat, consultez en premier lieu votre interlocuteur habituel :

- votre conseiller, s'il s'agit d'un litige relatif à la souscription de votre contrat,
- le gestionnaire de sinistre avec qui vous êtes en relation, s'il s'agit d'un litige relatif à votre indemnisation.

Si votre litige porte sur les garanties d'assistance incluses dans votre contrat, hors garanties Panne Auto, reportez-vous au paragraphe « Réclamations » de la partie Assistance des présentes Conditions Générales.

Pour les litiges relatifs à la garantie Panne Auto, consultez d'abord le *service Panne Auto Pacifica* au numéro vert 0 800 812 816, au 04 37 43 37 73 pour les résidents de l'île de la Réunion, ou au 05 96 70 41 59 pour les résidents de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane.

VIE DE VOTRE CONTRAT

Dans tous les cas, si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse suivante :

Service Consommateurs Pacifica
8-10, boulevard de Vaugirard
75724 Paris Cedex 15

À compter de la date de réception de votre courrier de réclamation, nous nous engageons :

- à vous adresser un accusé de réception dans un délai de 10 jours ouvrables,
- à apporter une réponse à votre réclamation dans un délai de deux mois.

Modalités d'accès au Médiateur de l'Assurance

Après épuisement des procédures internes Pacifica, et si votre désaccord persiste, vous pouvez demander l'avis d'un médiateur indépendant en vous adressant à :

La Médiation de L'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
ou via le site internet **www.mediation-assurance.org.**

La Charte de Médiation de l'Assurance est consultable sur son site Internet.

CLAUSE RÉDUCTION-MAJORATION

Article 1

Lors de chaque échéance annuelle du contrat, la prime due par l'assuré est déterminée en multipliant le montant de la prime de référence, telle qu'elle est définie à l'article 2, par un coefficient dit coefficient de réduction-majoration, fixé conformément aux articles 4 et 5 suivants.

Le coefficient d'origine est de 1.

Article 2

La prime de référence est la prime 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 R310-6 du Code des assurances [1].

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

Cette prime de référence ne comprend pas les majorations éventuellement prévues pour les circonstances aggravantes énumérées à l'article A121-1-2 du Code des assurances. En revanche, pour l'application des dispositions de la clause, cette prime de référence comprend la surprime éventuellement prévue pour les conducteurs novices à l'article A121-1-2 du Code des assurances ainsi que les réductions éventuelles mentionnées à l'article A335-9-3 du Code des assurances [2].

Article 3

La prime sur laquelle s'applique le coefficient de réduction-majoration est la prime 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 glace et de Catastrophes naturelles.

Article 4

Après chaque période annuelle d'assurance sans sinistre, le coefficient applicable est celui utilisé à la précédente échéance réduit, de 5 pour 100, arrêté à la 2e 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 pour 100.

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

Aucune majoration n'est appliquée pour le 1er sinistre survenu après une 1re période d'au moins 3 ans au cours de laquelle le coefficient de réduction-majoration a été égal à 0,50.

Article 5

Un sinistre survenu au cours de la période annuelle d'assurance majore le coefficient de 25 pour 100 ; un 2e sinistre responsable majore le coefficient obtenu de 25 pour 100 et il en est de même pour chaque sinistre supplémentaire.

Le coefficient obtenu est arrêté à la 2e décimale et arrondi par défaut.

Si le véhicule assuré est utilisé pour un usage tournées ou tous déplacements, la majoration est égale à 20 pour 100 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 2 années consécutives sans sinistre, le coefficient applicable ne peut être supérieur à 1.

Article 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.

Article 7

Lorsque le sinistre est 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 met en jeu uniquement l'une des garanties suivantes : Vol, Incendie, Bris de glace, il 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.

Article 8

Lorsqu'il est constaté qu'un sinistre ne correspond pas à la qualification qui lui avait été donnée initialement, la rectification de la prime 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 prime ne sera toutefois effectuée si la constatation est faite au-delà d'un délai de 2 ans suivant l'échéance annuelle postérieure à ce sinistre.

Article 9

La période annuelle prise en compte pour l'application des dispositions de la présente clause est la période de 12 mois consécutifs précédant de 2 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 3 mois.

Par exception aux dispositions précédentes, la 1re période d'assurance prise en compte peut être comprise entre 9 et 12 mois.

Article 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 sur la Confirmation d'adhésion demeurent les mêmes, sauf en cas de réduction du nombre des conducteurs.

Article 11

Si le contrat concerne un véhicule précédemment garanti par un autre assureur, le coefficient de réduction-majoration applicable à la 1re prime est calculé en tenant compte des indications qui figurent sur le relevé d'informations mentionné à l'article 12 ci-dessous et des déclarations complémentaires de l'assuré.

Article 12

L'assureur délivre au souscripteur un relevé d'informations à chaque échéance annuelle du contrat ou, à défaut, à la demande du souscripteur ou lors de la résiliation du contrat par l'une des parties.

Ce relevé comporte 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

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.



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 5 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.

Article 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.

Article 14

L'assureur doit indiquer sur l'avis d'échéance ou la quittance de prime remis à l'assuré :

- le montant de la prime de référence,
- le coefficient de réduction-majoration prévu à l'article A121-1 du Code des assurances,
- la prime nette après application de ce coefficient,
- la ou les majorations éventuellement appliquées conformément à l'article A121-1-2 du Code des assurances,
- la ou les réductions éventuellement appliquées conformément à l'article A335-9-3 du Code des assurances (2).

(1) article abrogé par l'article 1er V du décret n°94-635 du 25 juillet 1994 (JO du 26 juillet 1994).

(2) article abrogé par l'article 4 de l'arrêté du 22 novembre 1991 (JO du 29 novembre 1991).

AVANTAGE BON CONDUCTEUR

Définition

L'Avantage Bon Conducteur (ABC) est une réduction tarifaire appliquée sur le montant global de la cotisation. Ce dispositif est propre à Pacifica, il est distinct des dispositions liées au coefficient de réduction-majoration (CRM).

Fonctionnement

Dispositions générales

La réduction Avantage Bon Conducteur est acquise sur le véhicule désigné au contrat. En cas de remplacement de ce véhicule par un nouveau véhicule, elle est automatiquement transférée sur ce dernier.

L'avis d'échéance du contrat bénéficiant de l'Avantage Bon Conducteur comporte :

- le montant de la réduction Avantage Bon Conducteur exprimé en pourcentage,
- la prime nette tenant compte de la réduction,
- l'explication des évolutions de la réduction conformément aux règles décrites ci-après.

Attribution

Le pourcentage de réduction accordée par l'Avantage Bon Conducteur est fixé lors de la souscription. Il dépend de l'expérience de conduite du conducteur principal du *véhicule assuré* (existence d'*antécédents* d'assurance ou non), et varie en fonction de 2 critères :

- le niveau de coefficient de réduction-majoration retenu au moment de la souscription,
- et le nombre de sinistres observés dans les 36 derniers mois précédent la souscription du contrat.

Évolution en cours de contrat

La réduction Avantage Bon Conducteur est recalculée lors de chaque échéance principale du contrat bénéficiaire. Elle prend compte de la sinistralité et/ou des contentieux observés dans la limite des 3 dernières années d'assurance.

La réduction maximale pouvant être accordée par l'Avantage Bon Conducteur est de 20 % sur le montant global de votre cotisation. En outre, cet avantage ne peut être inférieur à 0 %.

- Si, au cours de l'année écoulée, aucun sinistre ni contentieux n'est observé, le niveau de votre réduction Avantage Bon Conducteur attribué l'année précédente est augmenté de 2 %.
- Si, au cours de l'année écoulée, un sinistre, quelles que soient la nature et la responsabilité, et/ou un contentieux est déclaré au contrat, et/ou la non remise de la carte grise, le niveau de réduction Avantage Bon Conducteur reste identique à celui qui a été attribué l'année précédente.
- Si, au cours des 2 dernières années écoulées, deux sinistres, quelles que soient la nature et la responsabilité, sont déclarés au contrat, le niveau de réduction Avantage Bon Conducteur attribué l'année précédente diminue de 5 %.
- Si, au cours des 3 dernières années écoulées, trois sinistres, quelles que soient la nature et la responsabilité, sont déclarés au contrat, le niveau de réduction Avantage Bon Conducteur est ramené à 0 %.

Précision

En cas d'avenant au contrat, votre réduction Avantage Bon Conducteur est maintenue à l'identique.

Durée

La réduction Avantage Bon Conducteur est acquise sans limite de temps, durant toute la vie de votre contrat d'assurance Automobile Pacifica.

En cas de résiliation, vous perdrez automatiquement le bénéfice induit par le dispositif Avantage Bon Conducteur, propre à Pacifica.

Les mots en italique sont définis au chapitre « mots-clés » page 36.

LES MOTS-CLÉS

POUR MIEUX SE COMPRENDRE



Pour la compréhension et la mise en œuvre de votre contrat, veuillez vous reporter à la définition des mots et expressions ci-dessous.

Ils sont signalés en italique lorsqu'ils apparaissent dans vos Conditions générales.

⚠ : « Nous » et « Vous » ne sont pas identifiés en italique et sont définis ci-après pour l'ensemble du document.

« Nous » désigne la Compagnie d'assurance dommages Pacifica, filiale du Crédit Agricole Assurances, désignée sur la Confirmation d'adhésion.

« Vous » désigne, dans le contrat, les personnes ayant la qualité d'assuré.

1. Pour la garantie Responsabilité civile : le souscripteur, le propriétaire du véhicule assuré, et toute personne ayant la garde ou la conduite même non autorisée de ce véhicule ainsi que les personnes transportées pour les dommages causés à autrui, à l'exception des garagistes et personnes pratiquant habituellement le courtage, la vente, la réparation, le dépannage ou le contrôle du bon fonctionnement des véhicules, ainsi que leurs préposés, en ce qui concerne les véhicules qui leur sont confiés en raison de leurs fonctions.

2. Pour les garanties Dommages accidentels, Vol, Incendie : le propriétaire du véhicule assuré, le souscripteur et toute personne ayant, avec leur autorisation, la garde ou la conduite de ce véhicule.

3. Pour la garantie Sauvegarde de vos droits et de ceux des victimes : le souscripteur, le propriétaire du véhicule assuré, toute personne ayant, avec leur autorisation, la garde ou la conduite du véhicule et toute personne transportée dans le véhicule assuré.

4. Pour l'assistance : les bénéficiaires de la convention d'assistance.

A

Abandon

Pour les prestations d'assistance, cession du véhicule à l'état d'épave aux autorités administratives de l'état où stationne le véhicule.

Accessoires

Il s'agit :

- des pièces d'enjolivements ou d'équipements montées après la 1re mise en circulation et conformes à la réglementation routière, notamment les enjoliveurs, phares anti-brouillards et longue portée, kits de carrosserie, appareils audiovisuels (autoradio, GPS, lecteur DVD, radiotéléphone, CB…),
- des éléments de sécurité obligatoires comme les sièges auto pour enfants.

Accident

Pour les prestations d'assistance, désigne la collision, le choc contre un corps fixe ou mobile, le versement, la sortie de route, incendie ou l'explosion, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'accident et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Aménagements (uniquement pour les camping-cars)

Les aménagements du camping-car sont constitués par des modifications ou transformations du véhicule nécessitées par une utilisation dans un but de loisir.

Il s'agit des éléments fixés à votre véhicule, montés après la 1re mise en circulation et destinés à permettre ou faciliter l'utilisation de votre camping-car.

Année d'assurance

Période de 12 mois consécutifs s'écoulant entre chaque échéance principale.

Antécédents

Informations relatives au passé automobile du souscripteur, du propriétaire du véhicule, du (ou des) conducteur(s) désigné(s) sur la confirmation d'adhésion.

Autopartage

Système qui permet à des particuliers de louer de façon ponctuelle une voiture via des plateformes de location entre particuliers.

Autrui

Dans le cadre de la responsabilité civile toute personne autre que le conducteur du véhicule assuré ou que ses salariés ou préposés responsables du sinistre dans l'exercice de leurs fonctions.

B

Blessure

Pour les prestations d'assistance, désigne la lésion corporelle médicalement constatée atteignant le bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

C

Conducteur novice

Il s'agit de tout conducteur, titulaire d'un permis de conduire de la catégorie B, en état de validité et de moins de 3 ans, et non assuré comme conducteur principal par ailleurs.

Conjoint

Désigne l'époux/l'épouse, le(la) partenaire de PACS ou le(la) concubin(e) notoire de l'assuré, vivant habituellement sous le même toit que le souscripteur du contrat d'assurance.

Contenu du véhicule

Ce sont les objets, GPS amovibles et lecteurs DVD amovibles, bagages, effets personnels ou marchandises transportés à l'intérieur du véhicule sans y être fixés et autres que les accessoires.

Contrat de location

Contrat ayant pour objet la location d'un véhicule, conclu avec un loueur professionnel de véhicule ou une plateforme d'autopartage.

Crevaison

Pour les prestations d'assistance, désigne tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique, qui rend impossible l'utilisation du véhicule dans les conditions normales de sécurité. Le véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours, d'un cric, ou tout dispositif de substitution et le cas échéant contenir une clef antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol, ou de tout autre dispositif de substitution prévu par le constructeur et conforme à la réglementation en vigueur.

POUR MIEUX SE COMPRENDRE



LES MOTS-CLÉS

D

Déchéance

Lorsque vous ne respectez pas les obligations auxquelles vous êtes tenu par le contrat, c'est la perte de tout ou partie du droit à indemnité de sinistre ou le remboursement à Pacifica d'une indemnité réglée à autrui.

Domicile

Votre lieu de résidence principale, en France métropolitaine, sur l'île de la Réunion, en Guadeloupe, en Martinique, à Mayotte, en Guyane, Monaco et Andorre.

Pour les prestations d'assistance, lieu de résidence principale situé en France et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

Dommages matériels

Toute détérioration, destruction ou disparition d'un bien ou toute atteinte physique à des animaux.

DROM

Désigne la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et la Réunion.

E

Épave

Pour les prestations d'assistance, véhicule économiquement irréparable (le coût de réparation établi par devis est supérieur à sa valeur Argus) ou techniquement irréparable (les pièces de rechange ne sont plus disponibles auprès du constructeur). En cas d'accident de la circulation, le véhicule doit avoir été déclaré épave par l'expert missionné par l'assurance.

Émeutes et mouvement populaire

Soulèvement populaire violent contre l'autorité publique générant des troubles à l'ordre public, accompagné ou non de revendications économique, sociales ou politiques.

Enfant(s)

Pour les prestations d'assistance, le(s) enfant(s) de l'assuré ou des bénéficiaires et/ou de son conjoint, fiscalement et/ou économiquement à charge.

Erreur de carburant

Pour les prestations d'assistance, désigne l'erreur de carburant ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

État alcoolique

État défini par les articles L234-1 et R234-1 du Code de la route.

Enfant(s)

Pour les prestations d'assistance, le(s) enfant(s) de l'assuré ou des bénéficiaires et/ou de son conjoint, fiscalement et/ou économiquement à charge.

Étranger

Pour les prestations d'assistance, désigne le monde entier, **à l'exception de la France, des pays exclus aux articles « Exclusions territoriales » et « Sanctions internationales ».**

Evénement

Pour les prestations d'assistance, désigne toute situation, définie dans les présentes conditions d'assistance, à l'origine d'une demande d'intervention auprès de Pacifica Assistance.

F

Faute intentionnelle

Faute commise avec la volonté de nuire ou de tromper.

Foyer

Le foyer est constitué :

- du conducteur,
- de son conjoint/concubin,
- de ses enfants et ceux de son conjoint/concubin, de moins de 26 ans.

France

Pour les prestations d'assistance, désigne la France métropolitaine, les Principautés d'Andorre et de Monaco et les DROM.

Franchise

Montant déduit de l'indemnité et restant à votre charge.

Franchise kilométrique

Pour les prestations d'assistance, distance kilométrique à partir de laquelle les prestations d'assistance sont accordées. La distance est calculée depuis le domicile ou lieu de garage habituel du véhicule situé en France jusqu'au lieu de survenance de l'événement garanti sur la base de l'itinéraire le plus court calculé par le service Via-Michelin ou Google Maps. Aucune franchise kilométrique n'est appliquée en cas de survenance d'un événement garanti à l'étranger.

I

Immobilisation du véhicule

Pour les prestations d'assistance, l'immobilisation commence à partir du moment où le véhicule n'est pas en état de rouler à la suite de la survenance de l'événement. Dans le cas où le véhicule est déposé chez le réparateur le plus proche du lieu de l'événement, la durée de l'immobilisation sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du véhicule et s'achèvera à la fin des travaux.

Incendie

Pour les prestations d'assistance , désigne tout dommage occasionné par le feu et résultant soit d'une défaillance du système électrique ou d'un dysfonctionnement du système d'alimentation en carburant, soit d'un incendie volontaire causé par un tiers (identifié ou non) ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Indisponibilité fortuite

L'indisponibilité fortuite du véhicule assuré est la conséquence d'une panne immobilisante, d'une révision, d'une réparation consécutive ou non à un accident, d'un retard dans la livraison du véhicule commandé ou suite à un sinistre.

J

Juridiquement soutenable

Les litiges juridiquement soutenables sont les litiges pour lesquels la demande de l'assuré laisse apparaître des chances raisonnables de succès au regard des Lois, des Règlements et de la Jurisprudence en vigueur.

LES MOTS-CLÉS

POUR MIEUX SE COMPRENDRE



M

Maladie

Pour les prestations d'assistance, désigne l'état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

Membre de la famille

Pour les prestations d'assistance, conjoint de droit ou de fait, ascendant au premier degré, descendant au premier degré, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur légal, du bénéficiaire ou la personne placée sous la tutelle du bénéficiaire.

P

Panne

Pour les prestations d'assistance, désigne la défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du véhicule ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de la panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont incluses dans cette définition toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notoirement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

Panne de carburant

Pour les prestations d'assistance, désigne l'absence de carburant (y compris le gel du gazole) ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans une station- service pour y effectuer le réapprovisionnement.

Préjudice écologique

Atteinte non négligeable aux éléments, ou aux fonctions des écosystèmes ou aux bénéfices collectifs tirés par l'homme de l'environnement.

Le préjudice écologique constitue un dommage distinct du dommage corporel, du dommage matériel et du dommage immatériel.

Proche

Pour les prestations d'assistance, désigne toute personne physique, membre de la famille ou non, résidant sur le territoire où se situe le domicile et désignée par le bénéficiaire assuré.

S

Séjour à l'étranger dans le cadre des études

Pour les prestations d'assistance, désigne tout séjour d'une durée maximale de 12 mois consécutifs, d'un enfant bénéficiaire effectuant un séjour à l'étranger dans le cadre de ses études.

Service Panne Auto Pacifica

Gras Savoye Concept prend en charge et gère la garantie Panne Auto.

Service Panne+ Pacifica

Europ Assistance S.A. prend en charge et gère la garantie Panne+.

Siège enfant

Équipement de sécurité obligatoire pour les enfants qui répond aux exigences de sécurité imposées par la loi (siège, réhausseur, lit nacelle spécialement équipé).

T

Tentative de vol

Pour les prestations d'assistance, désigne toute effraction ou acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Le bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes.

Tiers payeurs

Il s'agit des organismes qui interviennent dans le versement des prestations à titre indemnitaire (organismes sociaux obligatoires ou complémentaires comme la Sécurité sociale, la Mutualité sociale agricole, les régimes sociaux des fonctionnaires… mais aussi des employeurs) consécutives à l'accident en cause. Leurs prestations devant se déduire de l'indemnité que nous vous devons.

U

Usage

Mode d'utilisation du véhicule, indiqué sur la Confirmation d'adhésion.

- Usage privé-professionnel : utilisation du véhicule assuré pour des déplacements de la vie privée ou professionnelle, à l'exclusion des tournées définies ci-dessous, du transport à titre onéreux de marchandises ou de voyageurs et de la location du véhicule à titre onéreux auprès de particuliers ou de professionnels.
- Usage tournées : utilisation du véhicule assuré, pour des déplacements de visite de clientèle, agences, dépôts, succursales ou chantiers. Les professions suivantes sont concernées : les commerciaux itinérants, les coursiers, les livreurs, les agents immobiliers, ou encore les personnels de soins ou de services à domicile.

V

Valeur à dire d'expert

C'est la valeur du véhicule, au jour du sinistre, déterminée par l'expert en tenant compte de toutes les caractéristiques du véhicule, de son état d'entretien, de son état d'usure, de l'usage auquel il a été affecté, des réparations qu'il a subies.

Valeur à neuf

C'est le prix de vente du véhicule figurant au catalogue du constructeur connu au jour du sinistre.

Valeur d'achat

C'est le prix d'acquisition du véhicule déduction faite des réductions commerciales dont vous avez pu bénéficier et déduction des frais de mise en route et administratif.

Valeur vénale

Prix auquel un véhicule peut être vendu à un moment donné, sur le marché. Il peut être déterminé, à dire d'expert désigné par Pacifica, en tenant compte de toutes les caractéristiques du véhicule, de son état d'entretien, de son état d'usure, de l'usage auquel il a été affecté, des réparations qu'il a subies.

Vandalisme

Dommage matériel causé sans autre mobile que la volonté de détériorer ou de détruire.

POUR MIEUX SE COMPRENDRE



LES MOTS-CLÉS

Véhicule assuré

C'est d'abord le véhicule terrestre à moteur n'excédant pas 3,5 tonnes désigné sur la Confirmation d'adhésion.

Il est composé :

- du modèle livré par le constructeur avec les options prévues au catalogue ainsi que les accessoires définis précédemment,
- du système antivol.

C'est aussi, pour les garanties Responsabilité civile et Sauvegarde de vos droits et de ceux des victimes,la remorque ou tout engin roulant destiné à être tracté, qu'il soit attelé ou non attelé. Cette extension s'applique uniquement pour une remorque dont le poids total en charge autorisé n'excède pas 750 kg et respectant la réglementation en vigueur sur la capacité de traction du véhicule tracteur.

C'est encore, pour toutes les garanties souscrites, le véhicule que vous empruntez en cas d'indisponibilité fortuite du véhicule désigné sur la Confirmation d'adhésion. La garantie prend effet aussitôt que nous en sommes informés et pour une durée maximum d'un mois.

Dans ce cas, le montant garanti en Dommages au véhicule ne pourra être supérieur à la valeur vénale, au jour du sinistre, du véhicule désigné sur la Confirmation d'adhésion de votre contrat.

En cas de transfert des garanties sur un nouveau véhicule, les garanties de l'ancien véhicule sont prolongées pour une durée maximum de 60 jours à compter de la date de transfert.

Vol

Le vol est la soustraction frauduleuse de tout ou partie du véhicule assuré. Il doit avoir été commis par effraction mécanique ou électronique du véhicule, de ses organes de direction et de mise en route, permettant techniquement le vol du véhicule, et constaté par expert désigné par Pacifica.

Est considéré comme vol par ruse au titre du présent contrat le vol commis au moyen d'une fausse qualité ou d'un faux état, destiné à tromper la confiance de la victime.

Vol du véhicule

Pour les prestations d'assistance, désigne la soustraction frauduleuse du véhicule par un tiers. Le véhicule sera considéré comme volé à compter du moment où le bénéficiaire aura fait sa déclaration aux autorités compétentes.

MÉMO NOTES

MÉMO NOTES

MÉMO NOTES

COMMENT NOUS CONTACTER ?



POUR MODIFIER OU ADAPTER VOTRE CONTRAT

Prenez contact avec votre conseiller habituel



POUR BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Nos chargés d'assistance vous répondront 24 heures/24 et 7 jours/7 au :

0 800 810 812 Service & appel gratuits	Si vous appelez de la France métropolitaine ou des DROM
33 1 41 85 97 97 (PCV accepté)	Si vous appelez de l'étranger
https://accessibilite.europ-assistance.fr (24h/24)	Accès sourds et malentendants

N'oubliez pas de nous indiquer :
- Votre numéro de contrat d'assurance.
- Le lieu où vous vous trouvez ainsi qu'un numéro de téléphone pour vous joindre.
- En cas de blessure : les coordonnées du médecin ou de l'établissement de soins dans lequel est soigné le blessé.

QUAND NOUS CONTACTER ?

DÉLAIS POUR DÉCLARER UN SINISTRE

Vous devez nous déclarer le sinistre par écrit ou verbalement :

DANS LES 2 JOURS OUVRÉS

pour « **VOL ET VANDALISME** ».

En outre, vous devez déposer plainte auprès du commissariat de police ou à la gendarmerie et nous fournir le certificat du dépôt de plainte.

DANS LES 10 JOURS OUVRÉS

pour « **CATASTROPHES NATURELLES** ».

Vous devez nous déclarer tout sinistre susceptible de faire jouer la garantie dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 10 jours ouvrés suivant la publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophes naturelles.

DANS LES 5 JOURS OUVRÉS

pour « **TOUTES GARANTIES** ».

(Sauf «Vol et Vandalisme» et « Catastrophes naturelles »).

IMPORTANT

Si vous ne vous conformez pas à ces obligations, nous pouvons réduire votre indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement nous aura fait subir.

Crédit Agricole Assurances s'engage pour l'environnement. Ce document est imprimé sur du papier dont le bois provient de forêts gérées de façon durable et responsable (papier PEFC). L'impression a été confiée à un imprimeur respectueux de l'environnement, labellisé Imprim'vert. Ce document a été éco-conçu, notamment avec un nombre de pages optimisé. Par ailleurs, avec Citéo, Crédit Agricole Assurances agit pour le recyclage des papiers.

7232A.37

POUR DÉCLARER UN SINISTRE

24h/24 et 7j/7

0 800 810 812 Service & appel gratuits

Personnes sourdes et malentendantes : connectez-vous à votre espace assurances accessible depuis la banque en ligne de votre Caisse régionale. Un interprète vous répond en toute confidentialité et relaie votre besoin en temps réel à nos services.

Et aussi avec votre smartphone ou tablette via l'application **« Pacifica »**

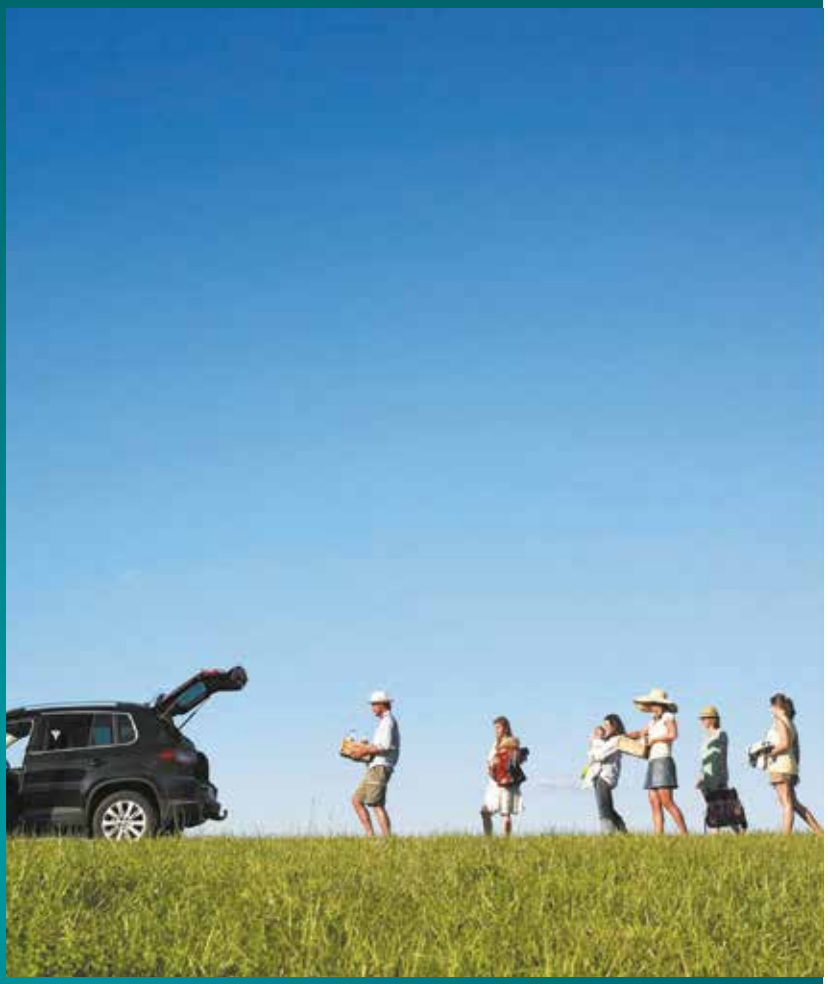
Disponible gratuitement sur l'App Store (marque de service d'Apple Inc) et Google Play (marque déposée de Google Inc).
Service accessible uniquement aux personnes disposant d'un accès au service Crédit Agricole En Ligne de la Caisse Régionale distributrice du contrat d'assurance.

IMPORTANT

N'engagez pas de frais sans nous avoir contactés au préalable. Nous vous indiquerons alors la marche à suivre.

N'oubliez pas de nous indiquer :

- votre numéro de contrat d'assurance,
- le lieu où vous vous trouvez,
- ainsi qu'un n° de téléphone pour vous joindre,
- en cas de blessure : les coordonnées du médecin ou de l'établissement de soins dans lequel est soigné le blessé.





Réparties à travers toute la France, nos équipes sont proches de vous et de vos attentes. Plus de 1 600 spécialistes sont à votre écoute et se mobilisent pour vous en cas de sinistre.

Votre contrat est intégralement conçu, géré et suivi en France.

ASSURANCES

Retrouvez toutes nos assurances sur
www.credit-agricole.fr/assurances/

STUDIO GRAPHIQUE CAA - Crédits photos : Getty, Corbis, Fotolia, Thinkstock - 7232A.37 (2022.01)