

Le présent contrat est régi par le Code des Assurances.

I. - Définitions

Pour l'application du présent contrat, on entend par :

-Bénéficiaire/Assuré : Clients acquéreurs d'un véhicule d'occasion ayant adhéré au présent contrat.

-Courtier Gestionnaire : EPSILON 16 rue des Réservoirs 78510 Triel sur Seine ; RCS 393 532 288 Versailles.

-conditions générales valant Notice d'information : Le présent document obligatoirement remis au Bénéficiaire/Assuré pour l'informer du détail des conditions d'exercice de la garantie.

- Age du véhicule : L'âge du véhicule se calcule par rapport à la date de la première mise en circulation.

- Kilométrage : Le kilométrage s'entend comme étant le kilométrage réel parcouru par le véhicule depuis sa première mise en circulation.

-Panne : Dysfonctionnement d'une ou plusieurs pièces ou organes expressément garantis par l'effet d'une cause interne,

-Réparateur : Professionnel de la réparation automobile,

-Sinistre : Événement mettant en jeu la garantie de l'Assureur. Constituent un seul et même sinistre les conséquences ou suites d'un même événement.

II. - La garantie

DEFINITION DE LA GARANTIE

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de prise en charge des réparations (pièces et main d'œuvre selon les articles 3 et 4 définis ci-après) rendues nécessaires par une panne ou un incident mécanique d'origine aléatoire afin de permettre la remise du véhicule garanti, dans son état de fonctionnement antérieur à la panne, **ce qui exclut toutes les opérations d'entretien, de réglages et de mise au point ainsi que les pannes ou incidents ayant pour origine l'usure normale ou une détérioration progressive, reflétant notamment le kilométrage.**

Le plateau technique EPSILON se réserve le droit d'imposer au Bénéficiaire/Assuré et au professionnel réparateur du véhicule l'un de ses fournisseurs de pièces détachées en échange standard, neuves ou d'occasion, ou le retour chez le garage vendeur.

ARTICLE 1 – VALIDITE, PRISE D'EFFET, ETENDUE

La garantie panne mécanique est valable sur l'ensemble du territoire de la Communauté Européenne y compris les Principautés d'Andorre, Monaco et San Marino.

La garantie sera effective à réception par le Bénéficiaire/Assuré de la carte accréditive téléchargeable sur le site epsilon-garanties.com avec effet rétroactif au jour de la vente et pendant la durée précisée par le vendeur sur la demande de souscription. Cette prise d'effet est réalisée sous réserve de l'encaissement du règlement. La carte accréditive sera mise en ligne sur le site par la Société EPSILON à réception de la demande d'adhésion accompagnée du règlement correspondant.

La garantie s'applique exclusivement aux interventions portant sur les organes définis sur le bulletin d'adhésion.

En cas de résiliation du contrat collectif d'assurance auprès de l'Assureur, chaque adhésion cessera au terme de la durée mentionnée sur la carte accréditive correspondant au certificat d'adhésion d'assurance.

ARTICLE 2 - LIMITE DE LA GARANTIE

La garantie panne mécanique ne peut être souscrite que pour les véhicules d'occasion de moins de 3,5 tonnes, et ayant au maximum 5 ans d'âge et 120 000 km (4 ans et 100 000 km pour garanties 24 mois) **à l'exclusion des véhicules auto-écoles, taxis, ambulances, des véhicules utilisés pour et en compétition, motos, des véhicules dont la valeur neuve catalogue est supérieure à 55 000 € TTC ainsi que des véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur.**

ARTICLE 3 - GARANTIE PANNE MECANIQUE SERENITE PLUS

Lorsque la garantie **SERENITE PLUS** est souscrite, celle-ci est contractuellement limitée aux organes suivants :

-Moteur : (Pièces internes lubrifiées en mouvement)

Attelage mobile, cylindre ou chemises, culasse, joint de culasse, **couvre culasse***, collecteurs d'admission et d'échappement, **volant moteur***, **turbocompresseur***, pompe à huile, **distribution*** (les conséquences des dommages ayant pour origine la rupture de la courroie de distribution sont couvertes dans la mesure où l'échange de celle-ci a été effectué selon les normes du constructeur. **La courroie en elle-même demeure exclue**), ainsi que les dommages mécaniques portant sur le bloc moteur et résultant directement de l'avarie constatée.

-Boite de vitesses : (Pièces internes lubrifiées en mouvement)

Éléments mobiles de la boîte (pignons, arbres, paliers, roulements, synchros, circlips, fourchettes de commande boîte de transfert (uniquement en cas d'option 4 X 4) ainsi que les dommages mécaniques portant sur le carter et résultant directement et exclusivement de l'avarie constatée.

-Transmission automatique :

Toutes pièces internes, y compris arbres, roulement unidirectionnel et planétaire, bandes et disques, boîtes de clapets, convertisseur de couple, pompe à huile régulateur, clapets de sécurité, carter et prolonge.

-Embrayage :

Pièces d'embrayage* si défaut de matériel ou contamination par fuite d'huile moteur à l'exclusion de l'usure normale.

-Pont : (Pièces lubrifiées en mouvement)

Éléments mobiles du pont (arbres, différentiels, pignons, couronnes, roulements), le pont supplémentaire en cas d'option 4 X 4, ainsi que

les dommages mécaniques portant sur les carters et résultant directement et exclusivement de l'avarie constatée.

-Transmission :

Arbres, **cardans***, **soufflets de cardans***

-Circuit de refroidissement :

Pompe à eau*, thermostat, ventilateur et **radiateurs***, échangeur air-air.

-Injection :

Vanne EGR*, **injecteurs*** et système électronique d'injection (à l'exclusion de tous joints, supports, tuyaux et divers).

-Système électrique et électronique :

Démarrateur*, **alternateur***, bloc d'allumage, moteurs de commande (essuie glace, **lève vitre***, capote et toit ouvrant si montés d'origine), **fermeture centralisée des portes***, tableau de bord (commandes, témoins et jauges), dispositif de chauffage, modules électroniques de gestion (de l'airbag, de la boîte de vitesses automatique, du régulateur de vitesse, de l'anti-démarrage), **système de navigation*** si non réparable et monté d'origine (hors antenne et télécommande).

-Climatisation :

Condenseur* et organes de climatisation (**sauf déshydrateur, durites, filtres et recharges**).

-Direction :

Crémaillère, pompe d'assistance, colonne.

-Freinage :

Maître cylindre*, servo frein, pompe à vide, ABS, **étrier***.

-Option GPL (montage constructeur uniquement) :

Toutes pièces **sauf tuyaux, filtres, réservoir et goulotte**.

La garantie se limite exclusivement aux organes et pièces définis ci-dessus, pour autant que les entretiens périodiques prévus par le constructeur du véhicule aient été respectés.

Plafond de remboursement :

- Valeur vénale en cumul d'interventions.

Sous réserve du plafond de remboursement prévu ci-dessus, la prise en charge comprend les frais de pièces et de main-d'œuvre, selon les conditions suivantes :

- Les frais des pièces sont remboursés suivant le barème du constructeur **après application d'une vétusté déterminée selon le tableau ci-après à titre indicatif :**

Kilométrage maximum	Vétusté simple	Vétusté majorée*
Moins de 75 000	0%	0%
De 75 001 à 100 000	0%	10%
De 100 001 à 115 000	10%	20%
De 115 001 à 120 000	15%	25%
De 120 001 à 130 000	15%	30%
De 130 001 à 145 000	25%	40%
De 145 001 à 160 000	40%	55%
De 160 001 à 190 000	55%	70%
Plus de 190 000	70%	80%

* : sont concernées par la vétusté majorée les seules pièces signalées par un astérisque et en caractères gras dans la liste des organes garantis tels que mentionnés à l'article 3.

Important : lorsqu'un expert sera missionné, seule sera retenue la vétusté déterminée par ce dernier en fonction de ses constatations. Le taux de vétusté déterminé à dire d'expert pourra déroger aux taux tels qu'indiqués ci-dessus.

- Le temps de main d'œuvre considéré pour chacune des réparations sera celui indiqué sur le barème du constructeur.
Le prix de la main-d'œuvre remboursé sera le tarif en vigueur du Réparateur.

ARTICLE 4 – MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE SERENITE PLUS

Tout autre organe ou pièce mécanique non expressément indiqué dans l'article 3 n'est pas pris en garantie et reste donc à la charge du Bénéficiaire/Assuré. Le véhicule doit être réparé dans les ateliers d'un professionnel de l'automobile, et après accord écrit du plateau technique EPSILON. La prise en charge des remboursements couverts par la garantie sera dans la limite de la valeur vénale du véhicule à dire d'expert au jour de la dernière panne, la main d'œuvre est remboursée suivant le barème constructeur.

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS GENERALES

Sont exclus de la garantie :

-Les réparations effectuées sans l'accord de la plate-forme technique,
-un événement ou un organe ayant pour origine un élément ou composant du véhicule non garanti.

Et plus particulièrement :

-L'utilisation de carburant ou d'huile non adéquate, les fuites,
-la faute de conduite (surrégime, moteur, aggravation de la panne due à l'utilisation prolongée du véhicule),
-les recherches de panne avec ou sans appareil d'autodiagnostic,
-les opérations de réglage, d'entretien, de nettoyage, d'ajustement, d'alignement et de rectification, les épreuves de culasse, les mises au point ainsi que les essais sur route, l'airbag, les aides électroniques à la conduite (capteur de recul, système de navigation si non monté d'origine, etc.), le câblage électrique, les interrupteurs et connectiques, moteur de lave-glace, moteur de ventilation, de sièges et de rétroviseur, les problèmes électriques dus aux montages d'accessoires divers (les alarmes, les installations audio phoniques, l'autoradio et gadgets divers).
-La carrosserie, la peinture, le toit ouvrant, la capote et ses commandes, les sièges, la moquette, les tissus de sellerie et garnitures intérieures, les roues et l'équilibrage, le collecteur d'échappement et d'admission, le vitrage (dégivrant ou non), la lunette, les rétroviseurs, les optiques, les réservoirs les flexibles, les pédales le levier et les commandes de boîte de vitesse, le frein à main et les câbles, les ceintures de sécurité, le téléphone de voiture, l'allume-cigare, les télécommandes, le système de verrouillage de direction, les barillettes, les poignées, les

ingrédients et les consommables.

-Les dommages consécutifs à la pose ou à l'utilisation d'équipements ou d'accessoires non montés d'origine et plus généralement toute transformation du véhicule dont les caractéristiques ne seraient plus celles fixées par le constructeur.

-Les conséquences directes ou indirectes liées à la rupture de la courroie, du galet, du pignon ou du tendeur de distribution et/ou de son décalage ayant entraîné la casse totale ou partielle du moteur, les dommages provoqués par un remorquage ou une surcharge, les pannes prenant leur origine avant l'enregistrement de la garantie,
-les conséquences résultant d'une utilisation non conforme aux normes constructeur du véhicule,—notamment celles relatives à l'entretien périodique des organes et pièces garantis et plus généralement, les dommages résultant d'un excès, d'une absence ou d'une insuffisance d'huile ou de liquide de refroidissement.

-Sont également exclues de la garantie les marchandises transportées, les conséquences suite à un accident de la route, les catastrophes naturelles, de guerre, émeute, sabotage, actes de vandalisme et de terrorisme.

Et plus généralement, toutes les pièces d'usure telles que :

Batterie, pot d'échappement (y compris le catalyseur et la sonde lambda), les pneumatiques, les amortisseurs, les accumulateurs de pression de suspension hydraulique, les roulements de roue, les bougies d'allumage et de préchauffage, le faisceau d'allumage, l'huile de boîte de vitesse manuelle ou automatique, de direction assistée, le liquide de freins, l'antigel, la recharge d'air conditionné, l'huile de moteur, les durites, les silentblochs et organes en caoutchouc, les filtres (à huile, air, gasoil, essence, pollen, particules, etc.), les balais d'essuie glace, les courroies et galets, les disques, les tambours, les garnitures de friction, le diaphragme, le disque et la butée d'embrayage, les ampoules et fusibles.

Les réparations effectuées sans l'accord du plateau technique EPSILON, ainsi que les véhicules dont la valeur neuve catalogue TTC hors option dépassent 55 000€.

ARTICLE 6 - GARANTIE LEGALE ET SUBROGATION

La présente garantie est différente et ne fait pas obstacle aux garanties légales des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code Civil) et de conformités (articles L211-1 et L212-1 du Code de la Consommation). Son but n'est pas de se substituer aux obligations imposées par la loi, règlement ou usage, à la charge des vendeurs, ni aux responsabilités civiles, professionnelles, contractuelles ou délictuelles qui relèvent d'autres conventions.

La garantie EPSILON est subrogée dans tous les droits du Bénéficiaire/Assuré après avoir rempli ses obligations contractuelles.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS EN CAS DE PANNE

IMPORTANT : Il est rappelé à l'utilisateur du véhicule que dès l'apparition de symptômes

de panne ou d'incident mécanique, il est impératif d'arrêter d'utiliser le véhicule immédiatement sous peine d'aggravation de la panne. Dans le cas où il sera démontré cette aggravation, le Bénéficiaire/Assuré ne pourra pas prétendre à indemnisation et les réparations seront à sa charge, Avant toute intervention mécanique et avant toute commande de pièces, Le Bénéficiaire/Assuré devra obligatoirement obtenir un devis chiffré (pièces et main d'œuvre auprès du réparateur). Ce devis devra être faxé à EPSILON qui communiquera sa position directement par fax au réparateur dans les 24 heures maximum. Si besoin est, une demande de renseignements complémentaires pourra être formulée (certificat d'entretien, factures, précisions des dommages, carte grise, etc.).

ATTENTION : Il est impératif de bien respecter la procédure pour prétendre à une éventuelle prise en charge. Toute intervention mécanique entrant dans le cadre des organes couverts à l'article 3 n'ayant pas obtenu un numéro d'accord, ne sera pas prise en charge au titre de cette garantie.

ARTICLE 8 - CONTROLES ET EXPERTISES

Une expertise pourra être réclamée par le plateau technique EPSILON pour déterminer plus précisément l'origine du dommage, le décrire ou l'estimer. A cette occasion, l'expert pourra appliquer un pourcentage de vétusté à la charge du Bénéficiaire/Assuré. Le coût des opérations de démontage ne sera pris en charge que dans la mesure où les réparations du dommage sont elles-mêmes garanties au titre des présentes conditions

ARTICLE 9 – GESTION DES LITIGES, ARBITRAGE

Afin de solutionner rapidement tout litige et éviter les immobilisations de véhicule, il est convenu d'un commun accord l'application de la procédure dite procédure d'arbitrage. Celle-ci prévoit qu'en cas de contestation, le Bénéficiaire/Assuré/ choisisse un expert de son choix et transmette les conclusions de ce dernier à la société EPSILON afin de trouver la solution susceptible de résoudre le problème à l'amiable. Si aucun accord amiable ne peut intervenir :

Les parties conviennent d'un commun accord d'avoir recours à la commission d'arbitrage au sein de la CFEA (Confédération Française des Experts en Automobile). Les frais occasionnés seront partagés entre chacune des parties qui s'engagent formellement, l'une et l'autre, à se conformer à la décision qui sera prise par la commission. Un compromis d'arbitrage sera signé à cette occasion.

ARTICLE 10 – REGLEMENT—DES REPARATIONS

Le réparateur doit faire parvenir la facture de réparation à nos services, libellé à l'ordre d'EPSILON (16 rue des Réservoirs 78510 Triel sur Seine). Les règlements s'effectuent sous 30 jours maximum à réception de la facture. **Il est à préciser que la garantie EPSILON ne garantit que la remise en état du véhicule dans les conditions du présent contrat à l'exclusion de tout autre préjudice notamment immatériel.**

ARTICLE 11 - DECHEANCES CONTRACTUELLES

L'adhésion au présent contrat peut être résiliée par EPSILON, sans aucune indemnité, ni remboursement de quelque nature que ce soit dans les cas suivants :

- Si l'entretien obligatoire imposé par le constructeur n'est pas respecté.
- Si l'utilisation du véhicule n'est pas conforme aux règles du code de la route.
- En cas de perte ou d'aliénation du véhicule, pour quelque cause que ce soit (vente judiciaire, saisie, destruction partielle ou totale donation, vol...)
- En cas de non paiement de la prime dans les délais accordés (dans le cas d'un sinistre payé par le plateau technique EPSILON, le garage vendeur devra s'acquitter des remboursements des sommes engagées pour cette garantie).
- En cas de fausses déclarations, d'omission et/ou d'inexactitude dans les éléments descriptifs du Bénéficiaire/Assuré ou du véhicule et notamment le kilométrage.

ARTICLE 12 - CESSION ET REVENTE DU VEHICULE

L'adhésion au présent contrat peut être cédée dans le cas de la vente du véhicule à une personne privée, en aucun cas la cession n'est possible si le véhicule est vendu à un professionnel automobile. Le nouveau propriétaire doit se conformer au présent contrat, les coordonnées complètes du nouveau propriétaire doivent parvenir à EPSILON dans les 15 jours au plus tard, sous peine de déchéance, accompagnées d'un chèque de 30€ correspondant aux frais de dossier.

ARTICLE 13 - OBLIGATION D'ENTRETIEN

L'entretien doit suivre les prescriptions du constructeur (avec un écart de plus ou moins 500 km).

Les frais de vidanges et d'entretien seront à la charge exclusive du propriétaire du véhicule qui doit prendre soin de conserver toutes les factures justificatives, qui pourront lui être réclamées en cas de panne pour contrôle.

ARTICLE 14 - CONSEQUENCE DU NON-PAIEMENT

En application des articles L113-3 et suivants du Code des Assurances, si l'Assuré ne règle pas la facture dans les 10 jours qui suivent l'échéance, le gestionnaire du contrat d'assurance prendra les mesures pour faire cesser les effets du contrat. Le gestionnaire adressera à l'assuré sous pli recommandé, une lettre de mise en demeure qui prévoit, s'il n'a pas réglé en son temps :

- 1- la suspension des garanties de l'assuré, 30 jours après l'envoi de cette lettre.
- 2- La résiliation du contrat 10 jours après l'expiration de ce délai de 30 jours.

Si l'assuré paie la cotisation due, ainsi que les frais de recouvrement et de poursuites éventuelles dans le délai qui lui est imparti avant que le contrat ne soit résilié, les garanties reprennent leurs effets le lendemain à midi du jour du paiement, dans le cas contraire le contrat est définitivement résilié.

L'envoi de cette mise en demeure est

indépendant du droit de l'assureur de poursuivre l'exécution du contrat en justice.

ARTICLE 15 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Par l'envoi du contrat de garantie EPSILON, le Bénéficiaire/Assuré/Adhérent reconnaît expressément avoir pris connaissance des conditions générales valant notice d'information du Contrat d'assurance panne Mécanique EPSILON et du Contrat EPSILON ASSISTANCE, les accepter intégralement

Contrat d'assistance :

ARTICLE 16 - CONDITIONS GENERALES

16.1 – La garantie EPSILON donne droit à l'attribution d'un contrat d'Assistance EPSILON pendant toute sa durée. Pour cette garantie annexe EPSILON s'est assuré le concours de MONDIAL ASSISTANCE.

16.2 - Définition

a) Bénéficiaire/Assurés
Tous véhicules bénéficiant d'une garantie EPSILON telle que définie au paragraphe II.

b) Couverture géographique
Le produit d'assistance s'applique en France et dans les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Espagne, Finlande, Grande Bretagne, Grèce, Irlande, Italie et les îles, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Suède, Suisse.

c) Fait générateur
MONDIAL ASSISTANCE FRANCE intervient uniquement pour des événements consécutifs à une panne mécanique, c'est-à-dire entraînant une immobilisation du véhicule en raison d'une défaillance d'un des organes garantis à l'article 3 et à l'exclusion des autres pannes, telles que définies à l'article 5.

16.3 – Dépannage, remorquage en France Métropolitaine et dans les Pays Européens.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise l'intervention d'un dépanneur, et si la réparation n'a pu être effectuée sur place, le remorquage, depuis le lieu d'immobilisation jusqu'au garage le plus proche. Les frais de déplacement, y compris ceux de levage et de grutage, sont pris en charge jusqu'à un maximum de 100 € TTC.

Tout dépassement sera réglé directement par l'abonné.

16.4 – Mise à disposition de titres de transport en France ou à l'étranger :

Si l'immobilisation du véhicule Bénéficiaire/Assuré doit dépasser 1 jour et si le temps prévu par le constructeur pour effectuer les réparations nécessaires est supérieure à 4 heures, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE met à la disposition des personnes Bénéficiaire/Assurés se déplaçant avec le véhicule et prend en charge, soit des billets de train 1^{ère} classe, soit des billets d'avion classe touriste, pour leur permettre de rejoindre leur domicile, ou de poursuivre leur voyage dans la limite des frais que MONDIAL ASSISTANCE FRANCE auraient engagés pour les ramener à leur domicile.

16.5 – Séjour à l'hôtel :

Si le véhicule n'est pas réparable dans la journée et si la durée prévue des réparations est supérieure à 2 heures selon le barème constructeur, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise votre séjour à l'hôtel pour attendre la réparation et prend en charge ces frais réellement exposés jusqu'à un maximum de 30 € TTC par nuit. Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser 60 € TTC par Bénéficiaire/Assuré.

16.6 – Retour ou rapatriement du véhicule réparé en France ou à l'étranger :

Si l'immobilisation du véhicule Bénéficiaire/Assuré dépasse 5 jours et nécessite plus de 4 heures de main d'œuvre selon le barème constructeur, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge le retour ou le rapatriement de votre véhicule réparé sur place. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE fournit au conducteur que vous désignez, un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe touriste pour se rendre de votre domicile jusqu'au lieu où se trouve le véhicule, ou envoie un chauffeur pour le ramener jusqu'à votre domicile, ou jusqu'à un garage qui en soit proche.

16.7 – Limite de prise en charge :

Le cumul des interventions prévues aux articles 16.4, 16.5 et 16.6 ne pourra en aucun cas dépasser la somme de 300 € TTC.

ARTICLE 17 - CONDITIONS APPLICABLES AUX INTERVENTIONS LIEES A L'USAGE D'UN VEHICULE.

17.1 – La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE et de EPSILON ne saurait être engagée en cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le véhicule, que ce dernier soit immobilisé ou en cours de remorquage, de transport, retour ou rapatriement, ou convoyage.

17.2 – Si MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise un rapatriement de véhicule, les frais à sa charge ne peuvent dépasser le montant de la valeur d'épave du véhicule au moment de l'appel.

17.3 – En aucun cas, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne prend en charge les frais de fournitures, de péages ou de réparation. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut également en aucune façon se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

ARTICLE 18 - OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE EN CAS D'ASSISTANCE, PROCEDURE EN CAS DE DESACCORD.

18.1 – Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le Bénéficiaire/Assuré s'engage à fournir à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, soit concurremment à sa demande écrite, soit dans les 5 jours suivant son appel (sauf cas fortuit ou de force majeure), tous actes, pièces factures et certificats de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des présentes conventions. Faute par le Bénéficiaire/Assuré de respecter les dispositions qui précèdent, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE serait en droit de lui réclamer le remboursement des frais exposés.

18.2 – Lorsqu'un Bénéficiaire/Assuré est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées. En cas de désaccord, l'adresse à retenir pour adresser une réclamation est la suivante :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS
Service Traitement des Réclamations
TSA 20043
75379 PARIS Cedex 08

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire/Assuré dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais. Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assistant le tiendrait informé.

ARTICLE 19 – DISPOSITIONS GENERALES

Fausse Déclaration : Conformément aux articles L113-8 et L113-9 du code des Assurances, toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte des circonstances du risque entraîne les sanctions prévues par ledit code :
-réduction de l'indemnité si le Bénéficiaire/Assuré/Assuré est de bonne foi ;
-La nullité du contrat si la mauvaise foi est établie.

Droit applicable : Ce contrat est régi par ces conditions générales valant notice d'information et le certificat d'adhésion, les dispositions de la loi sur le contrat d'Assurance Terrestre et la législation française. Une procédure judiciaire peut uniquement être traitée par les tribunaux compétents en France.
Le contrat est géré par la société de courtage d'assurances EPSILON 16 rue des Réservoirs 78510 Triel sur Seine RCS 393 532 288 Versailles.

Subrogation : L'assureur est subrogé dans tous les droits du Bénéficiaire/Assuré après avoir rempli ses obligations contractuelles.

Pluralité d'assurance : Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans le respect des dispositions de l'article L121-4 du Code des Assurances.

Prescription : Toutes actions dérivant du contrat se prescrivent par 2 ans à compter de l'évènement qui y donne naissance, conformément aux articles L114-1 et L114-2 du code des Assurances. Toutefois, ce délai ne court : 1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque connu, 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.
La prescription est interrompue dans les conditions énoncées à l'article L114-2 du code des Assurances. Cet article prévoit que la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'expert à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui

concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont :

- la reconnaissance par le débiteur du droit contre celui 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)

Loi informatique et libertés : Conformément à la loi n°78-17 informatique et libertés du 6 Janvier 1978 modifiée, les personnes concernées par ce contrat peuvent demander communication ou rectification de toute information les concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de la société, de ses mandataires, des réassureurs ou organismes professionnels. Le traitement de ces informations ne sera utilisé que pour des nécessités de gestion des contrats et commerciales. Le droit d'accès et de rectification peut être exercé à l'adresse suivante : EPSILON 16 rue des Réservoirs 78150 Triel sur Seine. EPSILON garantit la confidentialité des données, opérations, informations recueillies dans le cadre du présent contrat.

Médiation / Contestations : Fidelidade – Companhia de Seguros SA adhère à la charte de la médiation permettant aux adhérents et aux tiers de bénéficiaire, soit au niveau de l'entreprise, soit au niveau de la fédération française des Sociétés d'Assurance, d'une procédure de médiation pour le règlement d'un différend.
Pour toute réclamation relative au fonctionnement du contrat, l'Assuré doit s'adresser à EPSILON 16 rue des Réservoirs 78150 Triel sur Seine. Un accusé réception sera adressé à l'Assuré dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Enfin, si un désaccord subsistait, l'adhérent aura la faculté de faire appel, avant tout recours judiciaire, et ceci sans préjudice d'exercer postérieurement des autres voies d'actions légales, au médiateur de la FFSA, BP 290, 75425 PARIS cedex 09. Le médiateur, personnalité extérieure à Fidelidade, rend son avis en toute indépendance. En cas de désaccord sur l'avis rendu par le médiateur, le recours à une action en justice reste toujours possible. En cas de litige les juridictions compétentes seront les juridictions françaises.

ARTICLE 20 - COMMUNICATION

Tout avis de déclaration prescrit par le présent Contrat pour la mise en place et le suivi de ses programmes d'assurances doit être fait par écrit auprès de EPSILON 16 rue des Réservoirs 78150 Triel sur Seine ou à l'Assureur Fidelidade – Companhia de Seguros SA.

ARTICLE 21 – L'ASSUREUR

Exception faite des articles 15, 16 et 17 qui relèvent des seules garanties d'Assistance, le présent contrat Panne Mécanique est un contrat d'assurance collectif souscrit par EPSILON 16 rue des Réservoirs 78150 Triel sur Seine et ci-après désigné EPSILON, auprès de la Compagnie d'Assurance « FIDELIDADE COMPANHIA DE SEGUROS S.A. », Entreprise régie par la législation portugaise, dont la succursale pour la France est sise 29 boulevard des Italiens, 75002 Paris, immatriculée auprès du registre du commerce et

des Sociétés de Paris N° B 413 175 191. L'organisme chargé du contrôle de Fidelidade – Companhia de Seguros SA. Est l'Instituto de Seguros de Portugal, Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa Portugal.

Le contrat est distribué et géré par EPSILON 16 rue des Réservoirs 78150 Triel sur Seine. Le contrat est régi par le Code français des Assurances, les présentes conditions générales valant notice d'information, le certificat d'adhésion, les éventuelles annexes et tous avenants établis ultérieurement.

Fidelidade – Companhia de Seguros SA. est tenue, à peine de sanction pénale, à devoir de vigilance, en application des articles L.561-2 et suivants du code monétaire et financier relatifs aux obligations qui incombent notamment aux entreprises d'assurance en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.