

Convention d'Assistance
ANNEXE 2-A CONVENTION D'ASSISTANCE Volvo
Véhicule Neuf
Date d'effet : 01/10/2024

PREAMBULE

La présente convention d'assistance (ci-après la « Convention ») a pour objet de définir les termes et les modalités de mise en application par ACTA ASSURANCE SA et ACTA SAS des garanties d'assistance qui sont accordées gratuitement (en application du contrat cadre liant ACTA ASSURANCE SA et VOLVO CAR France) aux acheteurs de véhicules neufs de marque VOLVO, et qui sont incluses dans la garantie constructeur complétée d'un an pour tout véhicule subissant une Panne immobilisante.

Les prestations d'assurance sont proposées et assurées à VOLVO CAR France par :

ACTA ASSURANCE SA

Parc des Tuileries

CS 80117

69578 Limonest cedex

Société anonyme au capital social de 2 387 580 euros

Immatriculée au RCS de Lyon sous le n° 493 466 254

Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - www.acpr.banque-france.fr.

Les prestations d'assistance seront délivrées aux Bénéficiaires par :

ACTA SAS (en tant que gestionnaire de sinistre d'ACTA ASSURANCE SA)

Parc des Tuileries

CS 80117

69578 Limonest cedex

Société par actions simplifiée au capital social de 2 200 000 euros Immatriculée au RCS de Lyon sous le n° 385 107 180

Ci-après dénommées individuellement « ACTA ASSURANCE » ou « ACTA », ou, pour l'ensemble, « ARC EUROPE France », « le Groupe ARC Europe France » ou « l'Assisteur ».

DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule, auront la signification suivante :

Accident :

Collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, explosion impliquant un Véhicule alors qu'il circulait sur une voie ouverte à la circulation et ayant pour effet d'immobiliser ledit Véhicule sur le lieu de survenance du dommage et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Date de mise en circulation :

Date de première immatriculation du Véhicule qui apparaît sur la carte grise du propriétaire

Domicile :

Lieu de résidence principale situé en France et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu, ou lieu de résidence secondaire, situé en France, à condition que la résidence principale se situe en France.

Dépannage sur place :

Intervention effectuée par un technicien spécialisé dépêché sur le lieu de survenance de toute Panne immobilisante couverte par la présente Convention, et qui consiste en la remise en état de marche, provisoire ou définitive, du Véhicule ainsi immobilisé sur le lieu de survenance de l'Incident

Étranger :

Les pays figurant à l'article 4, à l'**exclusion de la France et des Pays non couverts**.

France :

France métropolitaine ainsi que les Départements et Régions d'Outre-Mer suivants : Guadeloupe, La Réunion, Martinique.

Incendie :

Combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal

Panne immobilisante :

Toute panne mécanique, électrique ou électronique ou toute autre panne prévue par la garantie constructeur empêchant le Véhicule de se mouvoir par ses propres moyens ou ayant pour conséquence le non-respect des obligations de sécurité imposées par le Code de la route et les recommandations du constructeur automobile et obligeant le Bénéficiaire à faire appel à un dépanneur pour la réparation sur place du Véhicule ou, lorsque le dépannage sur place n'est pas possible, pour procéder à un remorquage vers le Réparateur agréé pour réparation.

Sont incluses dans cette définition :

- l'Accident
- le manque ou l'erreur de carburant ou le carburant impur,
- le manque d'AdBlue (est exclue la prise en charge du produit AdBlue),
- les problèmes de clés : perte de clés, clés cassées et clés à l'intérieur du véhicule garanti,
- les crevaisons de pneumatique ou pneu vandalisé,
- les problèmes de chambre à air ou valve,

- la décharge de batterie
- l'Incendie
- le Vandalisme
- le Vol ou la Tentative de vol

Pays non couverts :

Les pays ne figurant pas à l'Article 4 ou faisant l'objet de sanctions internationales.

Remorquage :

Transport du Véhicule depuis le lieu de l'immobilisation vers le lieu de réparation

Réparateur agréé (VOLVO) :

Atelier de réparation agréé par VOLVO pour intervenir sur les véhicules de marque VOLVO.

Tentative de vol :

Action d'autrui ayant pour effet de laisser des traces matérielles non équivoques visibles sur le Véhicule, telles que le forçage de direction, des serrures, du système d'alarme ou d'anti-démarrage électronique ou des contacts électriques du système de démarrage, ou encore l'effraction des glaces, du toit ouvrant ou vitré, de portières, des serrures, de la capote ou du coffre.

Vandalisme :

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

Vol :

Soustraction frauduleuse du Véhicule garanti et faisant l'objet d'une déclaration de vol par le Bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes.

BENEFICIAIRES

1.1. Le Véhicule(*)

Tout Véhicule neuf de marque VOLVO sous garantie constructeur mis en circulation à compter du 01/10/2024 (la carte grise faisant foi) :

- commercialisé par le réseau de concessionnaires VOLVO CAR France,
- d'un PTAC n'excédant pas 3,5 T (trois virgule cinq tonnes) et,
- immatriculé en France.

ainsi que la remorque ou la caravane attelée en cas de Panne immobilisante survenant au Véhicule (véhicule tracteur) dans les conditions prévues à l'article 3 « FAITS GENERATEURS »,

* : les prestations « Remorquage vers une borne de chargement » et « Assistance téléphonique pour les Véhicules Électriques » sont acquises uniquement aux Véhicules 100% Électriques de la marque VOLVO définis comme suit :

- **Véhicule Électrique** : Véhicule tirant son énergie de batteries électriques ou d'une pile à combustible. Le Véhicule Électrique comprend un ou plusieurs moteurs électriques.

1.2. Les Bénéficiaires

Le propriétaire du Véhicule (personne physique ou personne morale) ou tout conducteur autorisé, ainsi que les passagers transportés à titre gratuit (à l'exclusion des auto-stoppeurs) dans la limite du nombre de places prévues sur le certificat d'immatriculation (la carte grise). Tout Bénéficiaire doit satisfaire aux conditions de Domicile, à savoir résider principalement et habituellement en France.

2. DUREE DE LA GARANTIE D'ASSISTANCE

Les prestations de la Convention sont acquises à compter de la Date de mise en circulation du Véhicule pour une durée de 36 (trente-six) mois pour l'ensemble de la gamme des véhicules de marque VOLVO, sauf extension de garantie souscrite par le Bénéficiaire.

En cas d'extension de garantie souscrite par le Bénéficiaire, l'assistance sera prolongée de 12 mois à 24 mois selon le contrat souscrit.

Les prestations de la Convention sont cessibles avec le Véhicule pour la durée restant à courir au jour de la cession.

3. FAITS GENERATEURS

- En cas de Panne immobilisante du Véhicule, toutes les prestations d'assistance prévues à l'article 7 sont délivrées dans les conditions prévues pour chaque prestation.

Par exception à ce qui précède, seule la prestation d'assistance 7.1 «Dépannage/ Remorquage » sera déployée pour les faits générateurs suivants :

- Accident
- Incendie
- manque d'AdBlue
- Vandalisme
- Vol ou Tentative de Vol
- En cas de Panne immobilisante du Véhicule tracteur seule la prestation d'assistance 7.1

« Dépannage/ Remorquage » est délivrée pour la remorque ou la caravane attelée.

4. COUVERTURE GEOGRAPHIQUE

La Convention s'applique, sans franchise kilométrique, dans les pays suivants pour les déplacements de moins de 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs :

France (inclus Corse, Guadeloupe, La Réunion et Martinique), Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, République d'Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Macédoine du Nord, Moldavie, Monténégro Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque, Turquie (Europe et Asie), Ukraine.

SANCTIONS INTERNATIONALES :

VOLVO CAR France ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, ou l'Union européenne.

5. MODALITES DE MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

POUR CONTACTER ARC EUROPE France

DU 1ER JANVIER AU 31 DECEMBRE

SANS INTERRUPTION, 24 HEURES SUR 24

Dès la survenance de la Panne immobilisante, le Bénéficiaire doit appeler ARC EUROPE France, qui lui attribuera un numéro de dossier et se chargera de la mise en œuvre des garanties d'assistance.

- Par téléphone :

Depuis la France ☎0.800.400.960 (Service et appel gratuits)

Depuis l'étranger : ☎33(0)1 73 13 09 60

- Par l'application Volvo Cars

LORS DU 1ER APPEL, LE BENEFICIAIRE DOIT PRECISER :

- le numéro d'immatriculation du Véhicule ;
- le numéro de série (VIN) du Véhicule figurant sur le certificat d'immatriculation (carte grise).
- les nom et adresse du propriétaire du Véhicule ;
- le nom de la concession vendeuse ;
- la date de livraison du Véhicule ;
- le kilométrage du Véhicule.

Un numéro de dossier d'assistance sera communiqué au Bénéficiaire qui le rappellera systématiquement, lors de toutes ses relations ultérieures avec ARC EUROPE France.

6. EXÉCUTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations de la Convention ne peuvent être déclenchées **qu'avec l'accord préalable de ARC EUROPE France.**

À défaut, **aucune dépense effectuée discrétionnairement par le Bénéficiaire, ne sera remboursée par ARC EUROPE France** à l'exception des frais de Dépannage/Remorquage sur le réseau autoroutier français et sur le boulevard périphérique parisien dans la limite du plafond indiqué à l'article 7.1.

Pour en obtenir le remboursement, le Bénéficiaire doit obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à ARC EUROPE France **dans les 30 (trente) jours suivant l'engagement de la dépense** :

Sous format PDF lisible par mail à l'adresse suivante : RC_ACTA@arceurope.fr

De plus, il convient de préciser que ARC EUROPE France ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence (SAMU, pompiers ou tout autre service de secours d'urgence) et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

Si un billet de transport a été délivré dans le cadre de la Convention, ARC EUROPE France dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, des cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

7. CONTENU DE L'ASSISTANCE

Les prestations décrites au présent article 7 sont mises en œuvre uniquement en cas de Panne immobilisante du Véhicule

7.1 Dépannage/ Remorquage

Dans le cas où le Véhicule se trouve immobilisé pour réparation à la suite d'une Panne immobilisante, ARC EUROPE France intervient pour missionner un dépanneur/remorqueur susceptible de venir en aide au Bénéficiaire.

Ce dépanneur/remorqueur aura pour mission la réparation sur place du Véhicule conformément aux préconisations du constructeur automobile si cette réparation sur place s'avère possible.

Seuls les frais de déplacement de l'intervenant sont pris en charge par ARC EUROPE France, à l'exclusion de toute pièce et de toute autre intervention.

Si ce dépannage se révèle impossible à réaliser, ARC EUROPE France organise et prend en charge le remorquage du Véhicule soit, jusqu'au Réparateur Agréé VOLVO le plus proche, soit jusqu'au concessionnaire vendeur dans un rayon de 80 (quatre-vingt kilomètres) km roulés du lieu de la Panne, selon le choix du Bénéficiaire sous réserve des disponibilités de prise en charge du Réparateur Agréé VOLVO le plus proche et/ou du concessionnaire vendeur.

En raison de la législation régissant la circulation sur le réseau autoroutier et sur les routes express françaises, seul un prestataire spécialement agréé peut intervenir. En cas de refus de la prise en charge par le prestataire autoroute, ARC EUROPE France remboursera au Bénéficiaire les frais de Dépannage ou Remorquage sur simple présentation de la facture originale acquittée, accompagnée d'un courrier de demande de remboursement

De même dans les pays où seuls les dépanneurs missionnés par les autorités sont habilités à intervenir, en cas d'immobilisation sur autoroute ou voie express, ARC EUROPE France remboursera sur présentation de pièces justificatives originales, les frais de dépannage ou remorquage que le Bénéficiaire aura avancé.

INFORMATION SUR LES DANGERS À CONDUIRE UN VÉHICULE NON RÉPARÉ :

Le Bénéficiaire est informé que l'utilisation de son Véhicule sans réparation est une situation dangereuse et que ARC EUROPE France ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de dommage subi par le Bénéficiaire et/ou un tiers en cas d'utilisation dudit Véhicule non réparé.

7.1.1 Spécificités concernant les Véhicules Électrique :

Dans le cas où le Véhicule Électrique se trouve immobilisé à la suite d'une Panne de batterie liée à un oubli de charge du conducteur, ARC EUROPE France intervient pour missionner un dépanneur/remorqueur susceptible de venir en aide au Bénéficiaire.

- **Remorquage vers une borne de chargement sans franchise kilométrique**

En cas de batterie motrice déchargée, ARC EUROPE France envoie un Prestataire et prend en charge le remorquage du Véhicule 100% électrique immobilisé vers la borne de chargement la plus proche dans un rayon de 80 (quatre-vingts kilomètre) km du lieu de Panne.

Cette prestation est limitée à 2 (deux) interventions par année civile.

Les frais de recharge restent à la charge du Bénéficiaire.

- **Assistance téléphonique pour les Véhicules Électriques**

Si le Bénéficiaire a des questions portant sur les Véhicules Électriques, telles que la recherche de borne de recharge à proximité, l'affichage des bornes disponibles qui ne sont pas déjà en charge, la planification optimale des itinéraires pour une meilleure gestion de la recharge ou des informations de base sur les Véhicules Électrique, leur gestion courante (y compris la recharge), l'aide à la résolution téléphonique des problèmes les plus courants spécifiques aux Véhicules Electriques, ARC EUROPE France répond à ces demandes et/ou aide si possible à résoudre le problème, par téléphone.

7.2 Frais d'hébergement

Si la Panne est survenue à plus de 80 (quatre-vingt) kilomètres du Domicile du Bénéficiaire conducteur (ou du lieu de destination) et engendre une immobilisation pour réparation de plus de 24 (vingt-quatre) heures (ou d'une demi-journée le samedi ou dimanche et les jours fériés) et si les Bénéficiaires désirent attendre sur place que le Véhicule soit réparé, ARC EUROPE France participe forfaitairement aux frais d'hôtel, à concurrence de **120 € TTC (cent vingt euros toutes taxes comprises) hors Paris / 150 TTC (cent cinquante euros) à Paris par nuit** et par Bénéficiaire dans la limite de 4 (quatre) nuits et dans la limite du nombre de places assises du Véhicule prévues par le constructeur.

Les frais de restauration, hors petit déjeuner, sont exclus.

Cette garantie ne se cumule ni avec la garantie « Retour à Domicile ou Poursuite du voyage », ni avec la garantie « Mise à disposition d'un véhicule de remplacement ».

Cette garantie peut se cumuler avec la garantie « Frais de taxi de liaison ».

7.3 Retour à Domicile ou Poursuite du voyage

Si la Panne engendre une immobilisation pour réparation de plus de 24 (vingt-quatre) heures (ou d'une demi-journée le samedi ou dimanche et les jours fériés), ARC EUROPE France organise et prend en charge le retour au Domicile ou la poursuite du voyage des Bénéficiaires (dans la limite du nombre de places assises du Véhicule prévues par le constructeur) :

- en train 1ère classe

ou

- en avion classe économique, si le voyage excède 6 (six) heures de train ou si seul ce moyen peut être utilisé,

ou

- en taxi dans la limite de 80 (quatre-vingt) kilomètres.

Le choix du moyen de transport utilisé est du ressort exclusif d'ARC EUROPE France .

Si les Bénéficiaires décident de poursuivre leur voyage, le prix de chaque billet (train ou avion) est entièrement supporté par ARC EUROPE France, à condition que la dépense reste inférieure au coût total du billet qui aurait permis le retour des Bénéficiaires à leur Domicile, dans la limite de 720 € TTC (sept cent vingt euros toutes taxes comprises) par Bénéficiaire (dans la limite du nombre de places assises du Véhicule prévues par le constructeur).

Les frais de péage, de stationnement, de carburant, de traversée en bateau ne sont pas pris en charge.

Ces prestations ne se cumulent pas entre elles.

Cette garantie ne se cumule ni avec la prestation « Mise à disposition d'un véhicule de remplacement » ni avec la prestation « Frais d'hébergement ». Cette garantie peut se cumuler avec la garantie « frais de taxi de liaison ».

7.4 Mise à disposition d'un véhicule de remplacement

Si la Panne immobilisante diagnostiquée à l'arrivée du Véhicule auprès du Réparateur Agréé nécessite une immobilisation pour réparation de plus de 24 (vingt-quatre) heures, ARC EUROPE France met à la disposition du Bénéficiaire conducteur un véhicule de remplacement, loué en priorité auprès du réseau de concessions ou de Réparateurs Agréés Volvo ou, à défaut de disponibilité, auprès d'une agence de location, de catégorie équivalente à celle du Véhicule en panne en fonction des disponibilités locales.

En aucun cas, les frais d'abandon ne sont pris en charge par ARC EUROPE France.

Les frais de location du véhicule de remplacement sont supportés par ARC EUROPE France pendant la durée des réparations du Véhicule, à concurrence d'un maximum de 4 (quatre) jours ouvrés consécutifs.

Le Bénéficiaire est tenu de restituer le véhicule de remplacement à l'agence de location de départ dès que le Véhicule est réparé ou à la demande de ARC EUROPE France.

Au-delà de cette limite de 4 (quatre) jours ouvrés consécutifs, seules les relations clientèles de VOLVO CAR France peuvent décider de prendre en charge d'éventuelles prolongations. A défaut d'accord de prise en charge des prolongations, le Bénéficiaire conducteur pourra conserver le véhicule de remplacement, mais supportera intégralement les frais correspondants au-delà desdits 4 (quatre) jours ouvrés consécutifs.

La mise à disposition d'un véhicule de remplacement ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

Les caractéristiques techniques particulières (exemples : 4 roues motrices, motorisation électrique ou hybride) ou équipements (barres de toit, attelage, GPS, Bluetooth, chaînes à neige, siège auto ou tout autre équipement non indispensable au bon fonctionnement d'un véhicule) du Véhicule du Bénéficiaire ne peuvent être pris en compte pour la recherche et la mise à disposition du véhicule de remplacement.

La location comprend la prise en charge par ARC EUROPE France des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant les accidents (CDW) et le vol/vandalisme (TP), sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré.

Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de gardiennage du véhicule de remplacement restent à la charge du Bénéficiaire.

La prestation « Mise à disposition d'un véhicule de remplacement » n'est pas cumulable avec les prestations « Retour au Domicile / Poursuite du voyage » (Cf. Article 7.3) et « Frais d'hébergement » (Cf. Article 7.2).

La recherche d'un véhicule de remplacement sera effectuée en priorité dans le réseau de concessions et de réparateurs agréés VOLVO.

Un véhicule de courtoisie ou LMV+ (La Mobilité V+, agence de Location du réseau de concessionnaires Volvo) sera mis à disposition par le Réparateur Agréé VOLVO si ce dernier a un tel véhicule disponible et que le Réparateur Agréé VOLVO offre les conditions d'ouverture d'accès à la prestation « Mise à disposition d'un véhicule de remplacement ».

Lorsque la Panne Immobilisante survient en dehors des heures d'ouverture de l'agence de location locale ou du Réparateur Agréé VOLVO, et dans ce cas uniquement, la prestation « Mise à disposition d'un véhicule de remplacement » sera organisée le lendemain selon les mêmes conditions et limites et pourra être cumulée avec la garantie « Frais d'hébergement » (Cf. Article 7.2).

7.5 Récupération du Véhicule réparé en France ou à l'Étranger

Pour récupérer le Véhicule immobilisé pour réparation plus de 48 (quarante-huit) heures en France ou à l'Étranger et qui a été réparé par un Réparateur Agréé à la suite d'une Panne immobilisante, ARC EUROPE France organise et prend en charge pour le Bénéficiaire ou le conducteur autorisé, du Véhicule :

- soit un taxi dans la limite de 80 (quatre-vingt) kilomètres,
- soit un billet de train 1ère classe
- soit un billet d'avion classe économique, si le voyage excède 6 (six) heures de train ou si seul ce moyen peut être utilisé.

Dans tous les cas, les frais d'hôtel, de restauration, de péage, de stationnement, de carburant, de traversée en bateau sont à la charge du Bénéficiaire.

La prestation « Récupération du Véhicule réparé » en France ou à l'Étranger n'est pas cumulable avec les prestations « Frais d'Hébergement » et « Véhicule de remplacement ».

7.6 Rapatriement du Véhicule non réparé en France métropolitaine ou à l'Étranger

Lorsque le Véhicule a été immobilisé pour réparation en France métropolitaine ou à l'Étranger et après analyse des techniciens régulateurs de ARC EUROPE France :

- si la réparation du Véhicule génère une immobilisation pour réparation de plus de 5 (cinq) jours consécutifs, ou

- si le Véhicule s'avère techniquement non réparable,

ARC EUROPE France organise et prend en charge le rapatriement du Véhicule vers la France métropolitaine jusqu'au Réparateur Agréé VOLVO indiqué par le Bénéficiaire propriétaire du Véhicule, sous réserve des conditions ci-après.

Le rapatriement du Véhicule est effectué si les frais de rapatriement sont inférieurs à la valeur vénale dudit Véhicule, déduction faite des coûts de réparation, des frais de douanes et des frais de gardiennage (s'il y a lieu).

Lorsque le coût de rapatriement du Véhicule garanti est supérieur à sa valeur vénale ou qu'il est déclaré épave, ARC EUROPE France coordonne l'accomplissement des démarches administratives nécessaires à son abandon sur place après autorisation écrite du Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire s'oblige à remettre à ARC EUROPE France, sous cinq (5) jours, au plus tard, à compter de la date de sa demande, les documents indispensables à l'abandon, demandés par le service des douanes du pays concerné. À défaut, le Bénéficiaire sera responsable de l'abandon du Véhicule sur place.

Sous réserve de son propre accord préalable, ARC EUROPE France prend en charge les frais de gardiennage de l'épave à concurrence de 120 € TTC maximum.

Le rapatriement du Véhicule ou la procédure d'abandon est effectué dans les meilleurs délais. Tout retard intervenant dans l'opération ne peut être opposé à ARC EUROPE France.

La décision de rapatriement du Véhicule sera prise selon les modalités définies ci-dessus.

Toute détérioration, tout acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires survenant au Véhicule pendant son immobilisation et son transport avant la prise en charge par ARC EUROPE France ne peuvent être opposés à cette dernière.

7.7 Frais de taxi de liaison

En cas de Panne immobilisante, ARC EUROPE France prend en charge les frais de taxi de liaison à concurrence **de 96 € TTC (quatre-vingt-seize euros toutes taxes comprises)** par dossier, afin de permettre au Bénéficiaire d'effectuer toutes jonctions nécessaires entre le garage et le lieu d'obtention du véhicule de remplacement ou la gare, l'aéroport, l'hôtel.

Cette garantie peut se cumuler avec la garantie « frais d'hébergement », « Mise à disposition d'un véhicule de remplacement » ou « Récupération du Véhicule réparé en France ou à l'Étranger ».

8. EXCLUSIONS

8.1 Exclusions liées au fait ayant entraîné l'immobilisation du Véhicule

Sont exclus :

- Les Pannes immobilisantes impliquant une défaillance d'accessoires qui ne sont pas d'origine VOLVO
- Les Pannes immobilisantes consécutives au non-respect des recommandations du manuel d'utilisation du constructeur et/ou du mauvais entretien du Véhicule,
- Les Pannes immobilisantes consécutives à une catastrophe naturelle ou incident consécutif à de mauvaises conditions météorologiques (grêle, inondation, tempête...),
- Les Pannes immobilisantes résultant d'une intervention d'assistance effectuée par les autorités officielles en France ou à l'étranger,
- Les Opérations de campagne de rappel systématique de séries de véhicules,
- Les Opérations d'entretien périodique ou de révision,
- Les Opérations d'inspections et d'installation d'accessoire
- Les Opérations de pose d'accessoires, de peinture ou de fournitures diverses,
- Les Pannes immobilisantes répétitives de même nature causées par la non-réparation du Véhicule garanti après une première intervention du service assistance dans le mois,

Les Problèmes et les pannes de climatisation ou les dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du Véhicule garanti.

8.2 Exclusions liées au lieu de l'Incident

Sont exclues :

- les Interventions sur routes, voies ou pistes non carrossables (*),
- les Opérations de sauvetage ou nécessitant la mise en œuvre de dispositifs lourds (treuillage),
- les Interventions dans un pays en guerre.

(*) On entend par « carrossable » : praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur voiries nationales, départementales et communales telles que définies aux articles L.121-1, L.122-1, L.123-1, L.131-1, L.141- et L.151-1 du Code de la voirie routière.

8.3 Exclusions relatives au Véhicule

Sont exclus :

- Les Véhicules ne répondant pas aux caractéristiques décrites au niveau de l'article 1.1 « Véhicule »,
 - Deux roues, tricycles et quadricycles
 - Caravanes, remorques non attelées au Véhicule garanti, remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateau, les remorques de transport de véhicule
- Les Véhicules destinés au transport de marchandises et d'animaux,
- Les Véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel qu'auto-école, ambulance, VSL, taxi, VTC, véhicule funéraire, véhicule de location sauf stipulation contraire.

Les véhicules de location courte durée et ceux utilisés par les auto-écoles, les ambulances, les forces de police, les brigades de pompiers, les taxis, ainsi que les véhicules de surveillance répondant aux spécifications de l'article 1.1 « Véhicule », ne bénéficient que du Dépannage/ Remorquage (Cf. Article 7.1).

8.4 Exclusions liées à des dépenses à la charge du Bénéficiaire

Sont exclus et ne pourront donner lieu à prise en charge ou remboursement :

- les frais de réparation du Véhicule,
- les frais de douane,
- les frais de restauration,
- les frais de carburant, de péage et de traversée en bateau ou bac,
- les frais de rapatriement du Véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise,
- les frais de gardiennage, à l'exception de ceux indiqués à l'article 7.6 « Rapatriement du Véhicule non réparé en France métropolitaine ou à l'Etranger »,

8.5 Exclusions liées à des faits relevant de la responsabilité du Bénéficiaire

Sont toujours exclus :

- l'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- le suicide ou les conséquences de tentative de suicide du Bénéficiaire,
- les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par le Bénéficiaire ou l'absorption par le Bénéficiaire de médicaments, drogues ou stupéfiants, non prescrits médicalement,
- les conséquences :
 - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - de l'exposition à des agents incapacitants,
 - de l'exposition à des agents radioactifs,

- de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,

qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le Bénéficiaire séjourne,

- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense, ou résultant de sa participation volontaire à la guerre civile ou étrangère, à des émeutes, à des grèves, à des actes de terrorisme, de pirateries, de sabotage, à des mouvements populaires.

- les Pannes immobilisantes liées à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée,

- les conséquences de dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire,

- les conséquences de dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir,

8.6 Exclusions générales

Sont exclus :

- la prise en charge de l'excédent de bagages, objets et effets personnels au-delà de 100 kg par véhicule ;

- la prise en charge de l'empêchement, subséquent à une Panne immobilisante, du Bénéficiaire d'honorer des engagements pris pour assister à un événement et/ou prendre un autre moyen de transport que le Véhicule ;

- la perte d'exploitation subséquente à une Panne immobilisante ;

- les conséquences des pannes causés à des biens ou à des personnes du fait de la Panne immobilisante affectant le Véhicule,

- les frais de recherche en montagne et de secours en mer,

- les dommages aux personnes.

8.7 Exclusions liées à des événements relevant de la force majeure

ARC EUROPE France ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps liés à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, restriction de la libre circulation des biens et des personnes, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophe naturelle, empêchements climatiques graves ou tout autre cas fortuit.

Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseils aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

9. RESPONSABILITE

ARC EUROPE France ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

ARC EUROPE France ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence ou de recherche.

L'engagement de ARC EUROPE France repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage, de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si ARC EUROPE France a été prévenue et a donné son accord exprès au préalable.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que ARC EUROPE France aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de ARC EUROPE France ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de la Convention d'assistance. Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

De même, la responsabilité de ARC EUROPE France ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée par le Bénéficiaire des renseignements communiqués ou des conseils prodigués par ARC EUROPE France.

DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de sinistre ou de demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, le Bénéficiaire utilise comme justificatifs, des documents inexacts ou use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou réticentes, il sera exclu de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans les présentes conditions d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

10. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

- 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.

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 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. ».

- 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. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

11. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS D'ASSISTANCE

En cas de difficultés relatives à l'assistance, le Bénéficiaire devra contacter le service Relation Client de ARC EUROPE France :

ARC EUROPE France
Service clients
Parc des Tuileries
CS 80117 - 69578 Limonest Cedex

ARC EUROPE France accusera réception de la réclamation écrite dans les dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi et apportera une réponse écrite dans un délai maximal de deux (2) mois.

Si le désaccord persiste, après la réponse de ARC EUROPE France ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, ou à défaut de réponse dans un délai de 2 mois à compter de l'envoi de sa première réclamation écrite, le Bénéficiaire peut saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

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

Les entreprises d'assurance adhérentes de la LMA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Tout litige se rapportant aux présentes et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par un médiateur, sera porté devant la juridiction compétente.

12. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

ARC EUROPE France est amené à recueillir des données personnelles protégées par la réglementation en vigueur pour les finalités suivantes :

- Gestion de la Convention
- Mise en œuvre des prestations d'assistance
- Gestion des réclamations

Certaines données personnelles pourront être recueillies par ARC EUROPE France dans le seul et unique but d'exécuter les prestations prévues au sein de la présente Convention.

ARC EUROPE France sera amené à transmettre certaines données personnelles (état civil, informations relatives au Véhicule, lieu de localisation) à des prestataires en vue de la fourniture de prestations prévues dans le cadre de l'assistance, notamment aux prestataires de dépannage-remorquage, de mobilité (taxi, véhicule de remplacement, réservation de billets de train ou d'avion), aux hôtels ou encore au prestataire médical en charge des données de santé. Dans le cas où des données de santé sont nécessaires pour la mise en œuvre de prestations spécifiques, celles-ci devront être transmises directement à ce prestataire médical, seul destinataire habilité à recevoir ces données.

Les appels peuvent être enregistrés à des fins d'amélioration de la qualité de service. Le Bénéficiaire peut s'y opposer à tout moment au cours de l'appel en l'indiquant à l'agent.

Conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n° 2016/679 et à la Loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition au traitement, de limitation, de suppression et de portabilité de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de ARC EUROPE France.

Ces droits peuvent être exercés auprès de ARC EUROPE France en adressant une demande écrite par courrier postal à l'adresse indiquée en première page de la présente convention ou par courrier électronique à :

dpo@arceurope.fr

Le délégué à la protection des données personnelles de ARC EUROPE France répondra sous un délai d'un (1) mois.

En cas de désaccord sur la réponse apportée par ARC EUROPE France, toute personne concernée dispose de la possibilité d'exercer un recours auprès de l'autorité administrative suivante :

CNIL
3, place de Fontenoy
TSA 80715
75334 Paris Cedex 07
www.cnil.fr

Les modalités de collecte, d'utilisation et de conservation des données personnelles collectées dans le cadre d'un dossier d'assistance sont détaillées dans la notice d'information disponible au lien suivant : <https://www.arceurope.fr/wp-content/uploads/2024/09/ASSU-Notice-RGPD-bnf.pdf>

13. LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE

La Convention d'assistance est régie par la Loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention d'assistance est le français.