

Convention d'assistance

PROFIL PLUS, PACK +



Sommaire

	Préambule.....	3
1.	Généralités.....	3
1.1.	Objet.....	3
1.2.	Définitions.....	3
1.2.1.	PROFIL PLUS PACK + ASSISTANCE.....	3
1.2.2.	Bénéficiaire.....	3
1.3.	Véhicules.....	3
1.3.1.	Domicile.....	4
1.3.2.	France.....	4
1.4.	Etendue territoriale.....	4
1.5.	Panne de carburant.....	4
1.6.	Erreur de carburant.....	4
1.7.	Perte/vol (des clés ou des papiers).....	4
2.	Domaine d'application de la convention d'assistance.....	4
2.1.	Validité du contrat.....	4
3.	Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance.....	5
3.1.	Conditions et modalités d'adhésion.....	5
4.	Modalités d'intervention.....	5
5.	Prestations d'assistance.....	6
5.1.	En cas de panne de carburant ou d'erreur de carburant.....	6
5.1.1.	Dépannage / Remorquage.....	6
5.2.	En cas d'accident de la route.....	6
5.2.1.	Aide au constat.....	6
5.2.2.	Soutien psychologique.....	6
5.3.	En cas de perte ou vol des papiers du bénéficiaire.....	7
5.3.1.	Informations administratives.....	7
5.3.2.	Aide à la réfection des papiers.....	7
5.4.	En cas de perte ou vol des clés du véhicule.....	7
5.4.1.	Récupération d'un double des clés.....	7
5.4.2.	Dépannage / Remorquage.....	7
5.5.	Stage de récupération de points.....	8
6.	Exclusions et circonstances exceptionnelles.....	9
6.1.	Exclusions.....	9
6.2.	Circonstances exceptionnelles.....	10
7.	Cadre juridique.....	10
7.1.	Subrogation.....	10
7.2.	Prescription.....	10
7.3.	Réclamations – Litiges.....	10
7.4.	Autorité de contrôle.....	10
7.5.	Loi informatique et libertés.....	10

Préambule

La présente convention d'assistance définit les conditions générales de l'abonnement PACK +. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances, aux clients de l'enseigne PROFIL PLUS ayant réalisé, dans un point de vente de l'enseigne PROFIL PLUS, un achat de pneumatiques et souscrit le 'PACK + Garanties hasards de la route'.

1. Généralités

◆ 1.1. Objet

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

◆ 1.2. Définitions

◆ 1.2.1. PACK +

Par PACK + ASSISTANCE, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 Euro, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente convention d'assistance, PACK + est remplacé par le terme « Nous ».

◆ 1.2.2. Bénéficiaire

Par Bénéficiaire, il faut entendre:

- le client de l'enseigne PROFIL PLUS, personne physique, ayant effectué l'achat d'au moins deux pneumatiques et souscrit le 'PACK + , Garanties hasards de la route' dans un point de vente de l'enseigne PROFIL PLUS
- Son conjoint, pacsé ou concubin vivant sous le même toit
- Leur(s) enfant(s) célibataire(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal et vivant sous le même toit,

Et adhérent au contrat PACK + selon les modalités d'adhésion prévues ci-après article 2.1.

Les prestations 'En cas de panne de carburant ou d'erreur de carburant', 'En cas d'accident de la route', 'En cas de perte ou vol des papiers du bénéficiaire' et 'En cas de perte ou vol des clés du véhicule' sont accessibles à l'ensemble des bénéficiaires.

La prestation 'Stage de récupération de points' est accessible seulement au client de l'enseigne ayant souscrit le 'PACK +'.

Dans la présente convention d'assistance les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

◆ 1.3. Véhicules

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

De manière générale, sont exclus les voitures immatriculées qui peuvent être conduites sans permis ainsi que les caravanes, les remorques, les deux roues, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, taxis, ambulances, auto-écoles ou corbillards.

◆ 1.3.1. Domicile

Par Domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

◆ 1.3.2. France

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

◆ 1.4. Etendue territoriale

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

◆ 1.5. Panne de carburant

Par panne de carburant, il faut entendre les pannes de carburant (y compris le gel du gazole) ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

◆ 1.6. Erreur de carburant

Par erreur de carburant, il faut entendre les erreurs de carburant ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

◆ 1.7. Perte/vol (des clés ou des papiers)

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

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

◆ 2.1. Validité du contrat

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

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

◆ 3.1. Conditions et modalités d'adhésion

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

4. Modalités d'intervention

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez nous appeler sans attendre au numéro :

Téléphone. 01 41 85 95 51

Télécopie. 01 41 85 80 17

- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- Vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat PROFIL PLUS PACK +
- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment l'amende relative à l'infraction au Code de la Route ayant entraîné votre retrait de points, le procès verbal dressé par les autorités de police ou de gendarmerie lors de l'infraction ayant entraîné votre retrait de points, ...).

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

Fausses déclarations :

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

Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent la nullité du contrat.

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

5. Prestations d'assistance

◆ 5.1. En cas de panne de carburant ou d'erreur de carburant

◆ 5.1.1. Dépannage / Remorquage

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule garanti vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées). De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies (Loi n° 69-7 du 3 janvier 1969).

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

◆ 5.2. En cas d'accident de la route

◆ 5.2.1. Aide au constat

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

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

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

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

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

◆ 5.2.2. Soutien psychologique

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

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

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

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 2 entretiens téléphoniques.

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

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

◆ 5.3. En cas de perte ou vol des papiers du bénéficiaire

◆ 5.3.1 Informations administratives

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

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

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

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

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

◆ 5.3.2 Aide à la réfection des papiers

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

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

◆ 5.4 En cas de perte ou vol des clés du véhicule

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

◆ 5.4.1 Récupération d'un double des clés

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

◆ 5.4.2 Dépannage/ Remorquage

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

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

Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées). De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies (Loi n° 69-7 du 3 janvier 1969).

Les prestations 4.4.1 Récupération d'un double des clés et 4.4.2 Dépannage/Remorquage ne sont pas cumulables entre-elles.

◆ 5.5. Stage de récupération de points

Vous avez commis une infraction à la législation routière en France métropolitaine passible d'un retrait de point(s) sur votre permis de conduire.

Nous organisons et prenons en charge, dans la limite de 250 € TTC maximum, les frais d'un stage de récupération de points de permis de conduire et de sensibilisation à la Sécurité routière dès lors que l'infraction, passible d'un retrait de point, a été commise postérieurement à la date de prise d'effet de votre garantie PROFIL PLUS PACK +.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation si, à la date de votre demande, votre permis de conduire a un nombre de points inférieur ou égal à 8 points sur un maximum de 12 points pour un conducteur confirmé, et 4 points sur un maximum de 6 points, pour un conducteur détenteur d'un permis probatoire.

Nous pourrions vous demander communication de justificatifs tels que :

- la copie du relevé de situation de points délivré par la Préfecture de Police et daté de moins de 3 mois par rapport à la date de demande d'organisation et de prise en charge du stage, et/ou de l'amende mentionnant le nombre de points retirés.

Nous nous engageons à vous trouver un stage dans un délai maximal de 3 mois à compter de votre demande et dans un rayon maximum de 150 km autour de votre Domicile.

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

Cette prestation n'est accessible qu'au bénéficiaire 'souscripteur' ayant effectué l'achat d'au moins un pack + Garanties hasards de la route, et mentionné sur la facture d'acquisition des pneumatiques.

6. Exclusions et circonstances exceptionnelles

◆ 6.1. Exclusions

Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin ou en accord avec nous, ne donneront pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur autoroutes ou voies assimilées. Dans tous les cas, vous devrez fournir, à titre de justificatif, les originaux des factures.

Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Sont exclus :

- Les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat,
- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien,
- Les frais de gardiennage de votre Véhicule,
- Les frais de carburant, de péage, de restauration et d'hébergement,
- Les chargements des véhicules abonnés et attelages,
- Les conséquences des guerres civiles ou étrangères, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle
- La participation volontaire du Bénéficiaire à des émeutes, à des grèves ou rixes ou voies de fait
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- Les conséquences d'actes intentionnels de votre part, ou les conséquences d'actes dolosifs,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par taxi et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous.
- les frais engagés pour vous rendre sur le lieu de déroulement du « Stage de récupération de points du permis »,
- Toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse, notamment conduite en état d'ivresse ou sous stupéfiants, délit de grande vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel serait établi en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé.
- Toute demande découlant d'un refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de la conduite en état d'ivresse ou sous stupéfiants.
- Toute demande découlant d'un délit de fuite ou de refus d'obtempérer.
- Toute demande découlant de la conduite sans titre ou de refus de restituer le permis suite à décision.
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool.
- A un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- Aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie.

◆ 6.2 Circonstances exceptionnelles

Le fait de grève ne constitue pas une raison de déclenchement de nos services.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations dus à des événements tels que : guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, émeutes, actes de terrorisme, mouvements populaires, représailles, 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, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou autres cas de force majeure, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

7. Cadre juridique

◆ 7.1 Subrogation

Nous sommes subrogés, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par nous, dans les droits et actions des bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé notre intervention.

◆ 7.2 Prescription

Toute action dérivant de cette convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

◆ 7.3 Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

◆ 7.4 Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles – ACAM – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

◆ 7.5 Loi informatique et libertés

En application de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de PROFIL PLUS PACK + , de ses mandataires et organisations professionnelles concernées.

Ces droits peuvent être exercés auprès d'Europ Assistance, 1 Promenade de la Bonnette, 92 633 Gennevilliers cedex.

PROFIL PLUS PACK + s'interdit de divulguer les informations susvisées directement ou indirectement à des tiers non autorisés.

Cependant, dans le respect de la loi Informatique et Libertés et des dispositions du Code Pénal sur le secret professionnel, en cas de litige et/ou de procédure judiciaire, les informations strictement nécessaires pourront être transmises à PROFIL PLUS PACK +.

Dans le cadre de la gestion des demandes d'assistance PROFIL PLUS PACK + est amenée à recueillir auprès des Bénéficiaires des données personnelles protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés.

A ce titre, les Bénéficiaires sont informés que les données personnelles les concernant peuvent être transmises :

- aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec PROFIL PLUS PACK + pour l'exécution de tâches se rapportant directement au traitement des demandes d'assistance ;
- à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à PROFIL PLUS PACK + Assistance

Le Bénéficiaire est informé que les conversations téléphoniques qu'il échangera avec PROFIL PLUS PACK + pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations seront conservées pendant deux mois à compter de leur enregistrement.

