



# Assur Vélo

Conditions Générales

**monabanq**

# Assur Vélo

Madame, Monsieur,

Monabanq accompagne les clients dans leur mobilité en leur permettant d'être assurés dans le cadre de leurs déplacements à vélo.

Ainsi, face aux risques de casse, de vol et de vandalisme, nous vous proposons une couverture essentielle pour votre vélo. Vous pouvez, en complément, opter pour la protection corporelle du cycliste et l'indemnisation des frais suite à un sinistre.

Avec notre contrat Assur Vélo, faites le choix de déplacements sereins.

Monabanq

Nous vous invitons à vous reporter aux Conditions Particulières qui vous ont été remises et qui complètent les présentes Conditions Générales, afin de connaître les caractéristiques de votre contrat personnel, en particulier les garanties que vous avez souscrites.

En cas de contradiction entre vos documents contractuels, les Conditions Particulières prévalent sur les présentes Conditions Générales.

# Sommaire

<b>Article 1 - Définitions</b>	<b>4</b>
<b>Article 2 - Garanties</b>	<b>5</b>
2.1 Casse	5
2.2 Vol	5
2.3 Catastrophes naturelles	5
2.4 Dommages corporels du cycliste	6
2.5 Mobilité	6
<b>Article 3 - Exclusions générales</b>	<b>6</b>
<b>Article 4 - Territorialité des garanties</b>	<b>7</b>
<b>Article 5 - Prise d'effet et durée des garanties</b>	<b>7</b>
<b>Article 6 - Résiliation</b>	<b>7</b>
6.1 À l'échéance annuelle	7
6.2 En dehors de l'échéance annuelle	7
6.3 Modalités de résiliation	8
<b>Article 7 - Vos déclarations</b>	<b>8</b>
7.1 Vos obligations	8
7.2 Que se passe-t-il en cas de fausse déclaration ?	8
7.3 Autres assurances	8
<b>Article 8 - Cotisation</b>	<b>9</b>
8.1 Montant de la cotisation	9
8.2 Paiement de la cotisation	9
8.3 Majoration/révision de la cotisation	9
8.4 Défaut de paiement	9
<b>Article 9 - Sinistre</b>	<b>9</b>
9.1 Vos obligations	9
9.2 L'indemnisation	9
<b>Article 10 - Prescription</b>	<b>10</b>
<b>Article 11 - Convention de preuve</b>	<b>10</b>
<b>Article 12 - Subrogation</b>	<b>10</b>
<b>Article 13 - Informations légales</b>	<b>10</b>
13.1 Loi applicable au contrat	11
13.2 Références aux dispositions législatives et réglementaires	11
13.3 Communication d'informations par voie électronique	11
13.4 Dispositions spécifiques à la vente à distance et au démarchage	11
13.5 Autorité de contrôle	11
13.6 Vos données personnelles	11
13.7 Réclamation	13
13.8 Médiation	13

## Article 1 - Définitions

Pour l'interprétation et l'application de vos garanties, il y a lieu de se référer aux définitions suivantes qui s'appliquent tant aux Conditions Générales qu'aux Conditions Particulières.

**A**

### Accessoires (du vélo)

Tout équipement fixé au Vélo assuré ne constituant pas un Élément de celui-ci.

**Sont exclus les téléphones mobiles et smartphones.**

### Accident / Accidentel

Tout évènement soudain, involontaire, imprévu et extérieur à la victime et à la chose endommagée, à l'origine de dommages matériels ou corporels.

### Assuré

Propriétaire ou locataire longue durée du Vélo assuré, ou toute personne autorisée par ce dernier à l'utiliser.

### Antivol agréé

Dispositif de protection contre le vol souple ou rigide faisant l'objet d'au moins une des certifications suivantes :

- FUB (niveau « 2 roues » ou plus),
- ART (niveau 3 ou plus),
- SOLD SECURE (niveau Gold),
- SRA,
- NF FFMC.

**C**

### Cycle

Véhicule ayant au moins deux roues et propulsé exclusivement par l'énergie musculaire des personnes se trouvant sur ce véhicule, notamment à l'aide de pédales ou de manivelles.

**D**

### Date d'achat

Date à laquelle Vous avez acquis le Vélo assuré, ou pris possession de celui-ci s'il s'agit d'un leasing.

**E**

### Éléments (du vélo)

Ensemble des pièces constituant le Vélo assuré et indispensables à son fonctionnement à savoir les roues, le cadre, le guidon, le pédalier, la selle, le dérailleur, le dispositif de freinage ainsi que le moteur et la batterie lorsqu'il s'agit d'un VAE.

**F**

### Franchise

Somme restant à votre charge en cas de Sinistre. Elle est déduite du montant de notre indemnisation. Les montants des franchises sont indiqués aux Conditions Particulières.

**N**

### Nous

L'assureur.

**P**

### Passager

Personne transportée par le Vélo assuré dans le respect des dispositions de l'article R.431-5 du Code de la route et de l'arrêté du 24 septembre 1980 fixant les conditions de transport de personnes et d'un chargement sur les motocyclettes, tricycles et quadricycles à moteur, cyclomoteurs et cycles.

**S**

### Sinistre

La réalisation de l'évènement susceptible de mettre en jeu la garantie du contrat.

### Subrogation

Etre subrogé dans les droits et actions d'une personne c'est pouvoir exercer, en ses lieux et place, ses droits.

**T**

### Tentative de vol

Le commencement de l'exécution d'un vol, interrompu pour une cause indépendante de son auteur.

### Tiers

Toute personne autre que l'Assuré.

**V**

### Valeur d'achat

Il s'agit de la valeur du Vélo assuré à sa Date d'achat, à laquelle s'ajoute également la valeur des Accessoires installés. Cette valeur ne tient pas compte des éventuelles remises commerciales ou offres promotionnelles et ne peut en aucun cas dépasser la somme des montants mentionnés sur les factures d'achat du Vélo assuré et de ses Accessoires.

### VAE ou vélo à assistance électrique

Cycle équipé d'un moteur auxiliaire électrique d'une puissance nominale continue maximale de 0,25 kilowatt, dont l'alimentation est réduite progressivement et finalement interrompue lorsque le véhicule atteint une vitesse de 25 km/h, ou plus tôt si le cycliste arrête de pédaler.

### Vélo assuré

Cycle ou VAE désigné aux Conditions Particulières.

### Vandalisme

Les dommages causés volontairement par un Tiers avec l'intention de détériorer ou de détruire.

### Vétusté

La dépréciation de la valeur d'un bien, causée par l'usage ou le vieillissement, ou correspondant à son obsolescence ou à sa désuétude.

### Vous

Le souscripteur (signataire) du présent contrat.



## Article 2 - Garanties

**Vous bénéficiez uniquement des garanties mentionnées sur vos Conditions Particulières.**

### 2.1. Casse

Nous garantissons les dommages matériels consécutifs à la casse Accidentelle du Vélo assuré ou de ses Accessoires résultant d'un choc ou d'une chute en cours d'utilisation.

La prise en charge est étendue à la casse occasionnée en cours de transport routier dans un véhicule privatif. Cette prise en charge intervient de manière subsidiaire à l'éventuelle indemnité versée dans le cadre du contrat d'assurance souscrit pour le véhicule ayant servi au transport du Vélo assuré.

**Outre les exclusions générales de l'article 3, sont exclus de cette garantie :**

- la casse du Vélo assuré, d'un de ses Éléments ou d'un Accessoire, relevant de la garantie du constructeur ;
- les dommages résultant du non-respect des instructions de montage, d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur ;
- les dommages résultant de l'usure, y compris ceux liés à l'oxydation, la corrosion, l'incrustation de rouille ou l'encrassement ;
- la crevaison.

### 2.2. Vol

Nous garantissons les dommages matériels :

- consécutifs à la disparition totale du Vélo assuré et de ses Accessoires fixés au moment du vol dans les circonstances suivantes :
  - par menace ou violence physique exercée par un Tiers,
  - par effraction du domicile ou d'un local privatif fermé à clé,
  - par effraction de l'Antivol agréé attachant le Vélo assuré à un point d'ancrage fixe ;
- consécutifs au vol isolé d'un Éléments du Vélo assuré à condition qu'il y soit fixé de telle sorte qu'il ne puisse être enlevé que par bris, arrachage ou démontage ;
- directement consécutifs à une Tentative de vol du Vélo ou de ses Éléments ;
- consécutif à un Vandalisme, à savoir causés volontairement par un Tiers avec l'intention de détériorer ou de détruire le Vélo assuré ou ses Éléments.

### Mesures de prévention obligatoires :

- le Vélo assuré doit faire l'objet d'un marquage dont le code FNUCI (Fichier National Unique des Cycles Identifiés) est mentionné aux Conditions Particulières ;
- le Vélo assuré doit être cadenassé à un point d'ancrage fixe à l'aide d'un Antivol agréé lorsqu'il se trouve à l'extérieur ou dans un local commun ;
- la batterie des VAE, lorsqu'elle est amovible, doit être retirée entre 22 h et 6 h du matin lorsque le Vélo assuré se trouve à l'extérieur ou dans un local commun.

### Obligations en cas de Sinistre :

- outre les déclarations de Sinistre et obligations visées à l'article 9,
- faire la déclaration aux autorités de Police ou de Gendarmerie du vol ou de la Tentative de vol attestée par récépissé de dépôt de plainte qu'elles Vous délivrent (cette déclaration doit être faite dans les plus brefs délais suivant la constatation du vol) ;
  - mettre à jour le statut du Vélo assuré auprès de l'organisme ayant procédé au marquage de celui-ci ;
  - Nous communiquer la facture de l'Antivol agréé si le vol a eu lieu à l'extérieur ou dans un local commun ;
  - lorsque le Vélo assuré est un VAE équipé d'une batterie amovible, Nous restituer celle-ci si le vol a eu lieu à l'extérieur ou dans un local commun entre 22 h et 6 h du matin.

**En cas de non-respect de ces mesures de prévention et obligations la garantie n'est pas acquise.**

**Outre les exclusions générales de l'article 3, sont exclus de cette garantie :**

- la perte, l'oubli ou l'abandon volontaire du Vélo assuré ;
- le vol ou le Vandalisme commis par, ou avec la complicité, de toutes personnes vivant à votre foyer, des salariés, préposés, associés ou dirigeants de l'entreprise, de leurs conjoints (ou concubins ou pacsés), de leurs ascendants ou de leurs descendants ;
- le vol isolé ou le Vandalisme de batterie amovible à l'extérieur ;
- le vol isolé ou le Vandalisme des Accessoires.

### 2.3. Castastrophes naturelles

La garantie couvre les dommages matériels directs causés au Vélo assuré ayant eu pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, conformément aux dispositions des articles L.125-1 et suivants du Code des assurances.

L'état de Catastrophe Naturelle doit être confirmé par un Arrêté interministériel publié au Journal Officiel de la République française qui détermine les zones et les périodes où s'est située la catastrophe, ainsi que la nature des dommages résultant de celle-ci.

## 2.4. Dommages corporels du cycliste

### 2.4.1. Étendue de la garantie

Cette garantie couvre les dommages corporels résultant d'une chute ou d'un choc Accidentels dont l'Assuré ou le Passager pourraient être victimes alors qu'ils circulent sur le Vélo assuré.

### 2.4.2. Mise en œuvre de la garantie

- En cas de blessures de l'Assuré ou du Passager, la garantie est mise en œuvre pour ses préjudices directs : les postes de préjudice pris en compte ainsi que leur évaluation sont déterminés sur la base du droit commun français, quel que soit le pays de survenance de l'Accident.
- En cas de décès de l'Assuré ou du Passager, Nous intervenons pour le préjudice direct des proches : les Frais d'Obsèques (FO), les Pertes de Revenus des Proches (PR) et le Préjudice d'Affectation des Proches (PAF). Dans l'hypothèse où le total du préjudice excède le montant de garantie mentionné aux Conditions Particulières du contrat les préjudices sont indemnisés selon l'ordre de priorité suivant : 1) conjoint survivant, 2) enfants, 3) autres proches, dans la limite du solde disponible.
- L'Assuré, le Passager ou leurs ayants droit doivent obligatoirement Nous transmettre tous les documents, pièces justificatives ou renseignements nécessaires à la détermination de l'indemnisation dont le règlement intervient, sous forme de capital, après déduction des indemnités ou prestations perçues ou à percevoir par l'Assuré ou ses ayants droit, à quelque titre que ce soit notamment de la part de tiers, de l'employeur, d'organismes sociaux, de prévoyance, de retraite...

Lorsque l'Assuré ou le Passager qui circulent sur le Vélo assuré, sont victimes d'une chute ou d'un choc Accidentel dont la responsabilité incombe en tout ou partie à un Tiers, une avance des sommes à récupérer auprès de tiers peut être consentie pour les seuls préjudices ne pouvant faire l'objet d'aucune indemnité ou prestation à quelque titre que ce soit, notamment de la part de l'employeur, d'organismes sociaux, de prévoyance, de retraite...

Les sommes dues par des tiers Nous reviennent dans leur intégralité, dans la limite de l'avance que Nous avons faite.

Si la présente garantie est acquise et mise en jeu, Nous couvrons les casques de l'Assuré et du Passager, s'ils sont endommagés ou détruits dans le Sinistre sur présentation de la facture d'achat.

### 2.4.3. Limites de garantie

- La garantie est limitée au montant précisé aux Conditions Particulières de votre contrat. Ce plafond s'applique par victime.
- Le taux d'AIPP (Atteinte permanente à l'Intégrité Physique et Psychique) subsistant après consolidation des blessures est fixé par un médecin expert que Nous désignons. En cas de désaccord avec ses conclusions, il est fait application des dispositions de l'Article 9.2.1.
- Dès lors que le taux d'AIPP (Atteinte permanente à l'Intégrité Physique et Psychique) retenu est inférieur ou égal à 10 %, les postes de préjudices Déficit Fonctionnel Permanent (DFP), Pertes de Gains Professionnels Futurs (PGPF), Incidence Professionnelle (IP), n'ouvrent droit à aucune indemnisation.

### 2.4.4. Les dommages non pris en charge

**Outre les exclusions générales de l'article 3, Nous ne prenons pas en charge les dommages corporels :**

- en cas de non port d'un casque de protection sauf si les lésions subies sont sans relation avec l'absence d'utilisation du casque ;
- résultant d'actes de violence ou d'agression.



## 2.5. Mobilité

Lorsqu'à la suite d'un Sinistre garanti, le Vélo assuré est déclaré volé ou irréparable, ou nécessite des réparations d'une durée supérieure à 24h, Nous prenons en charge vos frais engagés afin de disposer d'un moyen de transport de substitution le temps des réparations ou du remplacement du Vélo assuré, et dans la limite des 30 jours suivant le Sinistre.

Nous prenons également en charge, lorsque l'une des garanties Casse, Vol ou Catastrophes Naturelles est acquise et mise en jeu à l'occasion d'un Sinistre survenu à l'extérieur du domicile :

- les frais engagés au jour du Sinistre pour procéder au dépannage ou au remorquage du Vélo assuré ;
- les frais de taxi ou transport en commun Vous permettant de poursuivre votre trajet ou de rentrer à votre domicile.

L'ensemble des prises en charge au titre de la présente garantie s'effectuent à hauteur des factures ou reçus, justifiant des frais engagés, et dans la limite du plafond indiqué aux Conditions Particulières.

## Article 3 - Exclusions générales

**Indépendamment des exclusions propres à chaque garantie, Nous ne prenons jamais en charge les dommages :**

- survenus lors de transports à titre onéreux de voyageur ou de marchandise, lors d'une utilisation pour de la livraison de repas, ou alors que le Vélo assuré a été mis en location par l'Assuré ;
- causés par la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou du Passager ;
- survenus à l'occasion d'épreuves, courses ou compétitions sportives ;
- aux Éléments ou Accessoires pour lesquels l'Assuré n'est pas en mesure de présenter la facture d'origine ;
- causés lors de guerre civile ou étrangère, émeute et mouvements populaires ;
- consécutifs à la désintégration du noyau de l'atome ;

- résultant d'un événement climatique, à moins qu'il ne s'agisse de dommages donnant lieu à constatation de l'état de catastrophes naturelles par arrêté interministériel ;
- résultant de la confiscation du Vélo assuré par les autorités publiques ;
- résultant d'un incendie ;
- causés à l'Assuré, au Passager ou au Vélo assuré alors que ce dernier a fait l'objet de transformations moteur ou d'un débridage ;
- survenus alors que l'Assuré, circulant sur le Vélo assuré :
  - se trouve sous l'empire d'un état alcoolique susceptible d'être sanctionné pénalement (articles L.234-1 et R.234-1 du Code de la route) ou a fait usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants (article L.235-1 du Code de la route),
  - a refusé de se soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de l'état alcoolique ou au dépistage de stupéfiants (articles L.234-8 et L.235-3 du Code de la route),
- dont la nature est exclusivement d'ordre esthétique, telles que les égratignures, décolorations ou rayures ;
- causés à des Tiers, qu'ils soient matériels ou corporels.

## Article 4 - Territorialité des garanties

Les garanties s'exercent sauf mention spécifique dans le texte des garanties :

- en France et à Monaco ;
- dans le reste du monde lors de séjours et voyages n'excédant pas 3 mois.

## Article 5 - Prise d'effet et durée des garanties

Le contrat d'assurance est parfait dès l'accord des parties.

Sa garantie Vous est acquise à compter de la date d'effet indiquée aux Conditions Particulières, sous réserve du paiement effectif des cotisations. En cas de vente à distance, il ne peut prendre effet avant expiration du délai de renonciation sauf acceptation expresse de votre part. Ces mêmes dispositions s'appliquent à tout avenant au contrat.

**Le contrat est souscrit pour une durée d'un an.** Il est reconduit automatiquement chaque année pour la durée d'un an supplémentaire, sauf résiliation, par l'une ou l'autre des parties et sauf dispositions contraires figurant aux Conditions Particulières.



## Article 6 - Résiliation

### 6.1. À l'échéance annuelle

Vous pouvez résilier votre contrat, à son échéance annuelle, moyennant un préavis de deux mois au moins (Nous Vous faisons bénéficier d'un préavis ramené à un mois).

Nous disposons de ce même droit, moyennant un préavis de deux mois au moins.

### 6.2. En dehors de l'échéance annuelle

PAR	DANS QUELLE SITUATION ?
<b>Vous et Nous</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans les trois mois qui suivent votre changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession, votre retraite ou cessation définitive d'activité professionnelle. La résiliation prend effet un mois après que l'autre partie en a reçu notification.</li> <li>• Pour les risques situés dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle, après la réalisation d'un Sinistre, dans le délai d'un mois qui suit la conclusion des négociations relatives à l'indemnité.</li> </ul>
<b>Vous</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription sans frais ni pénalités. La résiliation prend effet un mois après que Nous en ayons reçu notification.</li> <li>• Pour les personnes physiques agissant en dehors de leurs activités professionnelles, à tout moment à compter de la reconduction du contrat dès lors que l'avis d'échéance ne leur a pas rappelé moyennant un préavis de 15 jours au moins la date limite pour l'envoi de leur demande de résiliation annuelle.</li> <li>• Si Nous résilions un autre contrat suite à Sinistre. Votre résiliation prend effet un mois après votre demande, celle-ci devant Nous parvenir dans le mois qui suit notre décision.</li> <li>• Si Nous ne consentons pas à réduire la cotisation suite à diminution du risque avec préavis d'un mois.</li> <li>• Si Nous augmentons la cotisation de référence. Votre demande intervient dans un délai d'un mois après que Vous en ayez eu connaissance. La résiliation prend effet un mois après votre demande.</li> </ul>

PAR	DANS QUELLE SITUATION ?
<b>Nous</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Après Sinistre, moyennant un préavis d'un mois au moins.</li> <li>En cas d'aggravation du risque en cours de contrat, tel que visé à l'article 7 ci-après.</li> <li>En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat, moyennant un préavis de dix jours au moins.</li> <li>En cas de non-paiement de votre prime ou d'une fraction de prime, après suspension préalable des garanties, dans les conditions précisées au paragraphe PRIME ci-après.</li> </ul>
<b>L'héritier, l'acquéreur et Nous</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cas de décès de l'Assuré ou d'aliénation de la chose assurée, l'assurance continue de plein droit au profit de l'héritier ou de l'acquéreur, lesquels peuvent résilier le contrat. La résiliation prend effet dès qu'elle est portée à notre connaissance. Nous pouvons également résilier le contrat dans les trois mois suivant le jour où l'attributaire définitif des objets assurés a demandé le transfert de la police à son nom, moyennant un préavis de dix jours au moins.</li> </ul>
<b>De plein droit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cas de perte totale du Vélo assuré résultant d'un événement non garanti.</li> <li>En cas de réquisition de propriété du Vélo assuré.</li> <li>En cas de retrait de notre agrément.</li> </ul>

### 6.3. Modalités de résiliation

Lorsque Vous, l'acquéreur ou l'héritier, avez la faculté de résilier le contrat, la résiliation peut se faire en adressant à l'assureur une demande, au choix :

- par lettre ou tout autre support durable ;
- par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- par acte extrajudiciaire ;
- lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication ;
- lorsque l'assureur offre au souscripteur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, par le même mode de communication.

L'assureur confirme par écrit la réception de la notification.

La résiliation par nos soins Vous est notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

## Article 7 - Vos déclarations

### 7.1. Vos obligations

#### À LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Vous êtes tenu de répondre exactement aux questions posées reproduites aux Conditions Particulières.

### EN COURS DE CONTRAT

Vous devez Nous déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les déclarations faites aux Conditions Particulières.

Cette déclaration doit être faite, sous peine des sanctions prévues par la loi, par lettre recommandée dans un délai de 15 jours à partir du moment où Vous avez eu connaissance des circonstances nouvelles.

Lorsque les circonstances nouvelles constituent une aggravation du risque (au sens de l'article L.113-4 du Code des assurances) nous pouvons soit résilier le contrat moyennant préavis de dix jours, soit proposer un nouveau montant de cotisation.

Si Vous ne donnez pas suite à notre proposition ou si Vous refusez expressément le nouveau montant de cotisation, dans le délai de trente jours à compter de la proposition, nous pouvons résilier le contrat au terme de ce délai.



### 7.2. Que se passe-t-il en cas de fausse déclaration ?

Le contrat est établi sur la base de vos déclarations. Vous êtes tenu de répondre exactement à toutes les questions qui Vous sont posées et de déclarer, en cours de contrat, les circonstances qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites à l'assureur (art. L.113-2 du Code des assurances).

**Toute réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude, dans les déclarations à la souscription ainsi qu'en cours de vie du contrat, selon qu'elle est intentionnelle ou non, peut Nous amener à prendre les sanctions ci-dessous :**

- toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle entraîne la nullité du contrat, conformément aux dispositions de l'article L.113-8 du Code des assurances (le contrat est considéré comme n'ayant jamais existé) ;
- toute omission ou inexactitude non intentionnelle dans les déclarations entraîne l'application de l'article L.113-9 du Code des assurances (réduction de l'indemnité en cas de Sinistre, en proportion des primes payées par rapport aux primes qui auraient été dues si les risques avaient été exactement et complètement déclarés).

### 7.3. Autres assurances

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, Vous devez immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances.

Vous devez, lors de cette communication, faire connaître le nom



de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée (article L.121-4 du Code des assurances).

Lorsque ces assurances sont souscrites conformément aux dispositions de l'article L.121-4, Vous pouvez, en cas de Sinistre, être indemnisé auprès de l'assureur de votre choix.



## Article 8 - Cotisation

### 8.1. Montant de la cotisation

La cotisation d'assurance est définie en fonction de la Valeur d'assurance du Vélo assuré et est mentionnée dans les Conditions Particulières.

### 8.2. Paiement de la cotisation

La cotisation est payable d'avance à notre Siège social ou à celui de notre mandataire selon modalités et aux dates indiquées sur vos Conditions Particulières. Lorsque Vous optez pour le paiement par prélèvement, la notification des prélèvements au titre d'une année d'assurance donnée est effectuée par le biais des Conditions Particulières lors de la souscription, de l'avis d'échéance lors du renouvellement et de l'avenant en cas de modification du contrat.

### 8.3. Majoration/révision de la cotisation

Nous pouvons être amenés, à l'occasion d'une nouvelle échéance, à majorer votre cotisation. Dans ce cas, vous disposez d'un délai d'un mois après avoir pris connaissance de la modification pour résilier le contrat, la résiliation prenant effet un mois après l'envoi de votre demande. À défaut de résiliation, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée de votre part.

### 8.4. Défaut de paiement

Si Vous ne réglez pas votre cotisation ou fraction de cotisation dans les dix jours de son échéance, l'intégralité de la prime annuelle devient immédiatement exigible. Si un fractionnement (semestriel, trimestriel ou mensuel) du paiement de la prime était en place sur votre contrat, Vous perdez le bénéfice de cette facilité de paiement. Nous adresserons, à votre dernier domicile connu, sous pli recommandé, une lettre de mise en demeure qui prévoit, si Vous ne Nous avez pas réglé entre-temps :

- une suspension de vos garanties, TRENTE JOURS après l'envoi de cette lettre ;
- la résiliation de votre contrat DIX JOURS après l'expiration de ce délai de trente jours.

L'envoi de cette mise en demeure est indépendant de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice.

Si les garanties de votre contrat ont été suspendues mais que Vous payez, avant que votre contrat ne soit résilié, la cotisation due, vos garanties reprendront leurs effets le lendemain à midi du jour du paiement.

Si la cotisation demeure impayée après la résiliation du contrat, Nous poursuivons le recouvrement des sommes qui Nous sont dues, ce qui s'entend de l'intégralité de la prime non payée jusqu'à la date de résiliation de votre contrat, ainsi que d'une pénalité correspondant à deux mois de cotisations.

## Article 9 - Sinistre

### 9.1. Vos obligations

Vous devez Nous déclarer le Sinistre dès que Vous en avez connaissance par tous moyens et au plus tard dans les 5 jours ouvrés de sa survenance. En cas de Vol, ce délai est ramené à 2 jours ouvrés. Votre déclaration doit être effectuée avant engagement des réparations afin de Nous permettre toutes constatations utiles.

**Attention : si le retard dans la déclaration Nous a causé un préjudice, l'indemnité pourra être réduite à concurrence de notre préjudice, sous réserve de l'application, le cas échéant, des dispositions de droit local pour les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle.**

**Si les dommages n'ont pas pu être constatés avant engagement des réparations et qu'il ne Nous est plus possible de vérifier la réalité, l'imputabilité, l'ampleur ou le chiffrage des dommages, Vous risquez de perdre tout droit à indemnité pour ce Sinistre.**

Votre déclaration de Sinistre devra préciser : la date et les circonstances du Sinistre, les personnes impliquées, ses causes connues ou présumées, la nature et le montant approximatif des dommages.

Vous devez également :

- dès survenance du Sinistre, Vous efforcer d'en limiter au maximum les conséquences et agir raisonnablement, c'est-à-dire prendre toutes dispositions en vue d'arrêter ou de limiter le Sinistre ainsi que toutes mesures conservatoires destinées à sauvegarder vos biens et conserver les biens endommagés à la disposition de l'assureur ;
- Nous communiquer sans délai tous les documents nécessaires à l'expertise dont la facture d'achat du Vélo Assuré et des éventuels Accessoires ou tout autre justificatif prouvant les prix d'achat.

**Si, sauf cas fortuit ou de force majeure, Vous ne vous conformez pas aux obligations prévues aux alinéas ci-dessus, Nous pouvons Vous demander réparation du préjudice que ce manquement Nous aura causé. Si Vous, ou toute personne assurée, faites de fausses déclarations, exagérez le montant des dommages, prétendez détruits ou volés des objets n'existant pas lors du Sinistre, dissimulez ou soustrayez tout ou partie des objets assurés, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, Vous perdez pour ce Sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat.**

Toute somme indûment versée fera l'objet d'une action aux fins de remboursement, et le cas échéant de suites judiciaires.

### 9.2. L'indemnisation

#### 9.2.1. Expertise

Le montant des dommages est fixé à l'amiable entre Vous et Nous. Nous pouvons recourir à un expert ou recourir à une vérification à distance du chiffrage par notre service technique de validation à réception d'un dossier de Téléchiffrage adressé par le réparateur. Si Vous êtes en désaccord avec les conclusions de notre expert tant en ce qui concerne l'origine des dommages que leur évaluation, Vous

pouvez désigner un expert de votre choix qui prendra contact avec celui que Nous avons préalablement mandaté.

Pour fixer les dommages corporels, Nous pouvons recourir à une expertise pratiquée par notre médecin-expert ; Vous avez la possibilité de Vous faire assister par le médecin-expert de votre choix.

Tant en matière de dommages aux biens qu'en matière de dommages corporels, si nos experts ne sont pas d'accord et sous réserve du droit des parties à recourir en justice, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix. Chacun de Nous paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié de ceux du troisième.

Nous renonçons à appliquer la règle proportionnelle prévue à l'article L.121-5 du Code des assurances selon laquelle Vous supportez une part proportionnelle du dommage si au jour du Sinistre, la valeur des biens assurés excède les sommes garanties.

### 9.2.2. Estimation et indemnisation

Lorsque le Vélo assuré est volé ou irrécupérable, l'indemnité est calculée selon la valeur de remplacement à neuf au jour du Sinistre par un vélo de qualité et caractéristiques équivalentes, dans la limite de la Valeur d'achat déclarée, déduction faite d'une vétusté forfaitaire de 1,5 % par mois écoulés depuis la Date d'achat. La vétusté ne s'applique pas aux 6 premiers mois suivant la Date d'achat du Vélo assuré et ne peut excéder 80 %.

Lorsque le Vélo assuré est réparable, l'indemnité est égale au coût des réparations sans pouvoir excéder l'indemnité qui aurait été versée en cas de vélo volé ou irrécupérable telle que définie ci-dessus, sur présentation des originaux des factures de réparation.

### 9.2.3. Modalités de règlement

Notre règlement intervient dans un délai de trente jours (hors dispositif légal d'indemnisation des catastrophes naturelles) à partir du moment où Nous avons trouvé un accord sur le montant ou de la décision exécutoire du tribunal.

## Article 10 - Prescription (articles L.114-1 et L.114-2 du Code des assurances)

La prescription est la date ou la période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

Elle est régie par les règles ci-dessous, édictées par le Code des assurances, lesquelles ne peuvent être modifiées, même d'un commun accord, par les parties au contrat d'assurance.

### DÉLAI DE PRESCRIPTION

Aux termes de l'article L.114-1 du Code des assurances « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L.125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1° en cas de réticence, omission, déclaration fautive 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. »

### CAUSES D'INTERRUPTION DE LA PRESCRIPTION

Aux termes de l'article L.114-2 du Code des assurances « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Les causes d'interruption ordinaires sont les suivantes :

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



## Article 11 - Convention de preuve

L'assureur peut se prévaloir à titre de preuve d'un document électronique au même titre qu'un support papier et ce, quand bien même la preuve apportée par l'Assuré consisterait en un document établi sur support papier.

## Article 12 - Subrogation

L'assureur est subrogé, dans les conditions prévues à l'article L.121-12 du Code des assurances, dans tous les droits et actions de l'Assuré contre les tiers, en remboursement de toute indemnité versée en exécution des garanties du présent contrat.

## Article 13 - Informations légales

Nous Vous invitons à Vous reporter aux Conditions Particulières et aux éventuelles annexes qui Vous ont été remises et qui complètent les présentes Conditions Générales, afin de connaître les caractéristiques de votre contrat personnel, en particulier les garanties que vous avez souscrites.

En cas de contradiction entre vos documents contractuels, les Conditions Particulières prévalent sur les annexes, qui prévalent elles-mêmes sur les présentes Conditions Générales.

### 13.1. Loi applicable au contrat

La loi applicable au contrat et à la relation précontractuelle est la loi française, y compris les dispositions impératives applicables aux départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle et sous réserve, pour les risques situés dans la Principauté de Monaco, des dispositions impératives de la loi monégasque. Toute relation entre les parties se fait en langue française, ce que chaque partie accepte expressément.

### 13.2. Références aux dispositions législatives et réglementaires

Toutes les références à des dispositions législatives ou réglementaires contenues dans le présent document ou dans les documents auxquels il renvoie concernent des textes en vigueur au moment de leur rédaction. Dans l'hypothèse où les références de ces textes auraient été modifiées au moment de la souscription du contrat ou ultérieurement, les Parties conviennent qu'elles seront remplacées par celles des nouveaux textes de même contenu venant en substitution.

Des normes impératives de droit national, européen ou international peuvent faire obstacle à l'exécution du contrat, ce qui comprend notamment l'application des garanties, l'indemnisation des sinistres et le versement de toutes sommes.



### 13.3. Communication d'informations par voie électronique

#### Une communication dématérialisée

Vous disposez d'un espace personnel sécurisé sur internet ou sur application mobile fourni par Nous ou par votre intermédiaire d'assurance et y accédez ? En ce cas, pour éviter le papier, nous pourrions Vous adresser via cet espace les informations et les documents relatifs à votre contrat, à sa gestion ou à son exécution, et plus largement toutes nos correspondances. De même, si Vous avez communiqué à votre interlocuteur habituel une adresse de messagerie électronique que Nous avons vérifiée avec Vous, Nous pourrions Vous envoyer ces mêmes communications et documents par courrier électronique.

#### Une préférence pour le papier ?

Vous pouvez à tout moment, sans frais, exprimer votre préférence pour une communication sur support papier.

### 13.4. Dispositions spécifiques à la vente à distance et au démarchage

Les présentes Conditions Générales valent également note d'information à caractère commercial dans le cadre de la vente à distance.

### 13.4.1. Faculté de renonciation

Vous disposez de la faculté de renoncer au contrat lorsqu'il a été conclu à la suite d'une opération de démarchage ou dans les conditions d'une vente à distance.

L'article L.112-9 alinéa 1 du Code des assurances énonce notamment : « I. – Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités ».

Ce droit Vous est reconnu pendant un délai de quatorze jours calendaires révolus.

Ce délai commence à courir à compter du jour :

- de la conclusion du contrat ;
  - de la réception des informations obligatoires et conditions contractuelles si cette date est postérieure ;
- et expire le dernier jour à 24 h 00.

Afin de renoncer au contrat, il convient de Nous transmettre, à l'adresse figurant sur les Conditions Particulières ou votre dernier avis d'échéance, une lettre recommandée ou un envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception suivant modèle ci-après :

« Je soussigné [nom, prénom] demeurant [adresse du souscripteur] déclare renoncer au contrat d'assurance n° [numéro de contrat figurant sur les Conditions Particulières du contrat] auquel j'avais souscrit le [date de la souscription] par l'intermédiaire de [nom et adresse de l'intermédiaire ayant commercialisé le contrat].  
[Date] [Signature du souscripteur] »

La renonciation entraîne résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée ou de l'envoi recommandé électronique.

En cas de renonciation, Vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

### 13.4.2 Liste d'opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de Vous inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique. Cette inscription entraînera l'interdiction pour tout professionnel et tout intermédiaire agissant pour son compte, de Vous démarcher téléphoniquement, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes. En votre qualité de client, cette inscription ne fera pas obstacle à l'utilisation de vos coordonnées téléphoniques pour Vous présenter une offre ou une nouveauté sur nos produits ou services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

### 13.5. Autorité de Contrôle

Les ACM IARD SA sont placées sous le contrôle de :

**Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution**

**4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09**

### 13.6. Vos données personnelles

#### 13.6.1 Le traitement de vos données personnelles

##### 16.6.1.1. Pourquoi traitons-Nous vos données personnelles ?

La collecte et le traitement de vos données personnelles sont tout

d'abord nécessaires à l'analyse de votre situation et de vos besoins et attentes en matière d'assurance, à l'évaluation des risques, à la tarification, à la mise en place, puis à l'exécution du contrat. Certains traitements sont ensuite nécessaires au respect d'obligations légales.

Cela s'entend par exemple de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Dans le cadre de nos obligations en matière de prévention du blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme, Nous sommes susceptibles d'utiliser et d'analyser vos données personnelles en vue de l'établissement de votre profil et de la détermination du risque de blanchiment de capitaux et financement du terrorisme selon les critères du Code monétaire et financier.

Vos données peuvent aussi faire l'objet d'un traitement pour le respect de nos obligations légales en matière de lutte contre la corruption.

Des données sont également recueillies et utilisées au service de nos intérêts légitimes.

Dans le respect de vos droits et, le cas échéant, de ceux de votre intermédiaire d'assurance, vos données peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale et de démarchage, en vue de Vous proposer des produits et services complémentaires, aux fins d'une optimisation de la gestion des contrats et des prestations ou pour la mise en place d'actions de prévention.

Vos données peuvent être utilisées également pour la réalisation d'études statistiques et actuarielles.

Vos données peuvent aussi être utilisées pour lutter contre la fraude à l'assurance, laquelle recouvre l'exagération frauduleuse du montant des réclamations. On précisera que la lutte contre la fraude est opérée dans l'intérêt légitime de l'assureur, mais aussi pour la protection de la communauté des assurés.

Les déclarations, informations et tous justificatifs présentés en vue de l'acceptation et de l'établissement du contrat, puis à l'appui des demandes de délivrance de services, de règlement de sinistres ou de prestations, peuvent faire l'objet de vérifications. Ces vérifications sont destinées à vérifier la cohérence des déclarations, des circonstances et des conséquences du sinistre ainsi que la réalité, véracité et intégrité des éléments. Les vérifications sont, le cas échéant, effectuées à l'aide

d'un dispositif mettant en oeuvre un traitement de profilage, opéré dans le strict respect des règles applicables. Ce traitement de profilage n'entraîne pas une décision entièrement automatisée, le dossier fait l'objet d'une intervention humaine systématique.

Ces vérifications pourront emporter le recours aux autorités, entités ou organismes publics ainsi qu'à tous organismes, tiers ou professionnels de toutes sortes, ce qui s'entend notamment d'experts, de sapiteurs ou d'autres spécialistes techniques, de constructeurs automobile et de leurs réseaux, de fabricants, de fournisseurs, de réparateurs et de dépanneurs, de sociétés d'alarme ainsi que d'autres assureurs et d'organismes professionnels. Les démarches pourront également emporter recours à des huissiers et des agents de recherche privés.

L'assureur participe en outre à la mise en oeuvre d'un dispositif de mutualisation des données destiné à détecter les fraudes.

Les informations collectées seront conservées jusqu'à la prescription de toutes les actions pouvant être exercées. En cas de fraude avérée, l'assureur peut engager des poursuites pénales et inscrire la personne convaincue de fraude sur une liste l'excluant de toute possibilité de contracter avec l'assureur ou une société d'assurance de son groupe pendant 5 ans, y compris pour des risques professionnels.

L'exclusion de toute possibilité de contracter avec l'assureur ou une société d'assurance de son groupe pendant 5 ans pourra aussi résulter d'incidents de paiement, du prononcé d'une nullité de

contrat ou d'une déchéance pour fausse déclaration intentionnelle ou d'incivilités ou de menaces proférées.

L'assureur est susceptible de traiter des données rendues publiques par tous supports.

Le cas échéant, si le contrôle devait porter sur des données de santé, il serait opéré dans le respect du cadre protecteur renforcé propre à ce type de données.



### **13.6.1.2. À qui vos données peuvent-elles être transmises ?**

Vos données personnelles peuvent être adressées à nos éventuels sous-traitants, prestataires, mandataires, partenaires, réassureurs et coassureurs, aux fonds de garantie, aux tiers impliqués et à leurs organismes d'assurance, aux organismes professionnels, autorités et organismes publics, en vue de la gestion et de l'exécution de votre contrat, de la délivrance et du contrôle des prestations ou de services complémentaires, de l'optimisation de nos services, de la lutte contre la fraude et du respect d'obligations légales ou réglementaires.

La mise en oeuvre des garanties du contrat peut nécessiter le recueil et le traitement des données techniques et historiques de votre véhicule par l'intermédiaire d'outils ou de bases de données appropriés, par les prestataires que Nous avons mandatés.

Les données relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et les données relatives à la lutte contre la fraude sont partagées avec les entités de notre groupe et les personnes concernées, dans le strict respect de la législation. Elles sont également adressées aux autorités et organismes contribuant à la lutte contre ces phénomènes. Dans le domaine de la fraude, des informations sont partagées avec l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance (ALFA).

Notamment, dans le cadre du dispositif de mutualisation des données destiné à détecter les fraudes, l'assureur peut transférer à ALFA des informations relatives aux contrats et aux sinistres déclarés. Cette transmission est opérée via un intermédiaire de confiance qui assure la pseudonymisation et le chiffrement des données.

Vos données d'identification, vos coordonnées et les informations permettant de mesurer votre appétence à de nouveaux produits pourront être mises à disposition des entités de notre groupe, ainsi qu'à nos sous-traitants, à des distributeurs externes et partenaires commerciaux en vue de Vous proposer de nouveaux produits et services.

Vos données personnelles peuvent être traitées en dehors de l'Union européenne, mais uniquement pour les finalités décrites ci-dessus au 13.6.1.1. Si la législation de l'État de destination des données ne

garantit pas un niveau de protection jugé comme équivalent par la Commission européenne à celui en vigueur dans l'Union, l'assureur exigera des garanties complémentaires conformément à ce qui est prévu par la réglementation en vigueur.

### **13.6.1.3. Quelles précautions prenons-Nous pour traiter vos données de santé ?**

Dans la situation où des données de santé sont traitées, dans le respect de la finalité du contrat, ce traitement est opéré par du personnel spécialement sensibilisé à la confidentialité de ces données. Ces données font l'objet d'une sécurité informatique renforcée.

### **13.6.1.4. Combien de temps vos données seront-elles conservées ?**

Vos données sont conservées pour la durée du contrat, augmentée de la prescription liée à toutes les actions en découlant directement ou indirectement. En l'absence de conclusion de contrat vos données sont conservées pour une durée maximale de 3 ans. En cas de sinistre ou de litige, la durée de conservation est prorogée aussi longtemps que cette situation nécessitera le recours aux informations personnelles Vous concernant et jusqu'à écoulement de la prescription de toutes les actions qui y sont attachées. En tout état de cause, lorsqu'une obligation légale ou réglementaire Nous impose de pouvoir disposer des informations personnelles Vous concernant, celles-ci pourront être conservées aussi longtemps que cette obligation s'impose à Nous.

## **13.6.2. Les droits**

### **13.6.2.1. Nature des droits**

La personne concernée dispose, s'agissant de ses données personnelles, d'un droit d'accès, de mise à jour, de rectification, d'opposition pour motif légitime, de suppression, de limitation et de portabilité. Elle peut en outre s'opposer, dès lors que cette finalité a été déclarée, à tout moment et gratuitement, à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale.

### **13.6.2.2. Exercice des droits**

Pour l'exercice des droits, il convient d'adresser une demande au :

**Délégué à la Protection des Données**

**63 chemin Antoine Pardon**

**69814 TASSIN CEDEX**

### **13.6.2.3. En cas de difficultés**

En cas de difficulté relative au traitement de ses informations personnelles, la personne concernée peut adresser sa réclamation au :

**Délégué à la Protection des Données**

**63 chemin Antoine Pardon**

**69814 TASSIN CEDEX**

En cas de difficulté persistante, elle peut porter sa demande auprès de :

**Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**

**3 Place de Fontenoy - TSA 80715**

**75334 PARIS CEDEX 07**

## **13.7. Réclamation**

Un dispositif spécifique est mis en place pour garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations. Toutes les personnes envers lesquelles Nous sommes tenus d'obligations contractuelles peuvent y recourir : assurés, assurés pour compte ou bénéficiaires, anciens assurés, (...).

- En cas de mécontentement lié à la gestion de votre contrat ou de votre sinistre ou de vos prestations, Vous pouvez consulter votre

interlocuteur habituel par téléphone ou en prenant rendez-vous. Si Vous n'avez pas obtenu immédiatement entière satisfaction, Nous Vous invitons à lui adresser votre réclamation par écrit.

- En cas de persistance de votre mécontentement, Vous pouvez adresser votre réclamation par courrier au :

**Responsable des Relations Consommateurs**

**ACM IARD SA**

**4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen**

**67906 STRASBOURG Cedex 9**

Nous Nous engageons à :

- accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation écrite, sauf si une réponse a pu Vous être apportée dans ce même délai,
- répondre dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date d'envoi de la première manifestation écrite de votre mécontentement.

Les réclamations afférentes à des contrats souscrits par des particuliers via internet peuvent être présentées à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges, accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.



## **13.8. Médiation**

En tout état de cause deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu, Vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'Assurance.

Il pourra examiner votre demande uniquement si aucune action judiciaire n'a été engagée. Votre saisine doit intervenir dans un délai maximum d'un an à compter de votre réclamation écrite.

Après avoir instruit le dossier avec le concours des parties, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les 3 mois. L'avis ne lie pas les parties.

Il est possible de saisir la Médiation par voie électronique :

[La Médiation de l'assurance - Saisir le médiateur \(mediation-assurance.org\)](http://LaMediationdeLassurance-Saisirlemediateur(mediation-assurance.org))

ou par voie postale à :

**La Médiation de l'Assurance,**

**TSA 50110,**

**75441 PARIS Cedex 09.**

Pour de plus amples informations, Nous Vous invitons à consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance sur le site de l'association « La Médiation de l'Assurance ».

