

DEFINITIONS

Location U assistance : par LOCATION U ASSISTANCE, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 €, 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, LOCATION U ASSISTANCE est remplacé par le terme « Nous ».

Locataire : la personne physique qui souscrit le contrat de location véhicule courte durée auprès du Magasin U ou désigné ci après « agence de location ».

Bénéficiaire : les personnes bénéficiaires et garanties par la présente convention d'assistance sont le conducteur, du Véhicule tel que défini ci-après, mentionné sur le contrat de location véhicule courte durée souscrit auprès du Magasin U, ainsi que les passagers l'accompagnant, dans la limite du nombre de places prévues sur la carte grise du véhicule.

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

Véhicule : par Véhicule, on entend tout véhicule de tourisme ou utilitaire de moins de 3,5 tonnes, immatriculé en France et faisant l'objet d'un contrat de location courte durée souscrit auprès du Magasin U. Les véhicules utilisés à titre commercial tels que taxis, ambulances, auto-écoles, ainsi que les voitures sans permis ne bénéficient pas des prestations d'assistance.

Domicile : par Domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France.

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

Etranger : par « Etranger », on entend les pays listés à l'article « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

Accident du Véhicule : par Accident du Véhicule, il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion etc. ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'Accident et nécessitant un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Crevaillon : tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique, qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité.

Afin de bénéficier de cette prestation, le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours et d'un cric, et le cas échéant contenir une clef antiviol lorsque les roues sont équipées d'échecs antiviol, ou de tout autre dispositif de substitution prévu par le constructeur et conforme à la réglementation en vigueur.

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.

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

Dans le cas de l'incendie volontaire, le Bénéficiaire nous remettra une copie du récépissé du dépôt de plainte.

Panne : par Panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Sont incluses dans cette définition toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notablement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

Panne de carburant : par Panne de carburant, il faut entendre l'absence de carburant (y compris le gel du gazole) ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un

remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Tentative de vol du Véhicule : par Tentative de vol, il faut entendre toute effraction ou acte de vandalisme 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.

Le Bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et nous adresser une copie de récépissé de dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance.

Vol du Véhicule : le Véhicule sera considéré comme volé à compter du moment où le Bénéficiaire aura fait sa déclaration aux autorités compétentes et nous aura adressé dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance, une copie du récépissé de dépôt de plainte.

Perte / Vol des clés du Véhicule : par Perte ou vol des clés, il faut entendre toute clé perdue, volée ou cassée dans la serrure du Véhicule.

Acte de vandalisme : par Acte de vandalisme, il faut entendre tout acte de vandalisme ou de malveillance ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'événement et de nécessiter obligatoirement un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Le Bénéficiaire devra faire, dans les 48 heures, une déclaration aux autorités compétentes et devra nous adresser une copie de cette déclaration.

Catastrophe naturelle : par « catastrophe naturelle », on entend inondations, éboulements de rochers, chutes de neige provenant des toitures, chutes de pierre, glissements de terrain, avalanches, grêles, tempêtes, ouragans, cyclones, à l'exclusion de tout autre cataclysme.

CONDITIONS ET MODALITES D'APPLICATION DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

Validité et durée du contrat : Les prestations d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat LOCATION U ASSISTANCE.

Conditions d'application : LOCATION U ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ. Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

Titres de transport : lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, le Bénéficiaire s'engage à réserver à LOCATION U ASSISTANCE le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à rembourser à LOCATION U ASSISTANCE les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

Nature des déplacements couverts : les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent :

- en France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel,
- à l'Etranger, au cours de tout déplacement privé ou professionnel, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs.

ETENDUE TERRITORIALE

Assistance aux Véhicules

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent dans les pays suivants :

Autriche, Albanie, Andorre, Belgique, Bulgarie, Bosnie-Herzégovine, Biélorussie, Suisse, Chypre, République Tchèque, Allemagne, Danemark, Espagne, Estonie, France Métropolitaine, Finlande, Royaume-Uni de Grande Bretagne et d'Irlande du Nord, Grèce, Hongrie, Croatie, Italie, Israël, République Islamique d'Iran, Irlande, Islande, Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Malte, Maroc, Moldavie, Monténégro, Fyrom, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Pologne, Principauté de Monaco, Roumanie, Suède, Serbie, République Slovaque, Slovénie, Tunisie, Turquie, Ukraine.

MODALITES D'INTERVENTION

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
 - l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
 - votre numéro de contrat LOCATION U ASSISTANCE
- Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :
- nous appeler sans attendre au n° de téléphone Cristal : **09 69 36 27 24**

- depuis l'étranger vous devez composer le 33 1 41 85 83 87,
- télécopie : 01 41 85 83 87 (33 1 41 85 83 87 depuis l'étranger).
- 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 souscrit,
- 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, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition, etc.). Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

Fausse 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.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX VEHICULES (AUTOMOBILES)

Dépannage/Remorquage

Votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement suite à : un Accident, une crevaillon, une Erreur de carburant, un Incendie, une Panne, une Panne de vandalisme, une catastrophe naturelle. Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place, le remorquage ou le grutage 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. Dans ce cas, nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale à concurrence du montant indiqué ci-avant.

Transport liaison : Votre Véhicule est immobilisé, nous participons à concurrence de 80 € TTC maximum, aux frais de taxi entraînés par le transport vers la gare, l'hôtel ou l'agence de location.

Attente réparation : Votre Véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer, selon le chef d'atelier, moins de 24 heures, nous participons aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, à concurrence de 80 € TTC par nuit et par passager bénéficiaire avec un maximum de 2 nuits en France et 3 nuits à l'Etranger.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 'véhicule de remplacement', 'Poursuite de voyage' ou 'retour au domicile'.

Poursuite de voyage ou retour au domicile : Votre Véhicule a fait l'objet d'un remorquage par nos services dans les conditions décrites à l'article 4.1 ci-avant. Et a été déposé dans un garage pour y subir des réparations.

En France : Pour des réparations devant durer plus de ½ journée nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires, à votre choix :

- soit jusqu'à votre Domicile,
- soit jusqu'à votre lieu de destination en France.

Nous prenons en charge votre transport :

- soit par train en 1ère classe

- soit avion en classe économique si plus de 6 heures de train
- soit en véhicule de location de catégorie au plus équivalente pour 48 heures maximum en semaine et 72 heures le week-end et jours fériés.

Il reste à votre charge les frais de carburant et le péage. L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

A l'étranger : pour des réparations devant durer plus de ½ journée, nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires, à votre choix :

- soit jusqu'à votre Domicile,
- soit jusqu'à votre lieu de destination.

Nous prenons en charge votre transport :

- soit par train en 1^{ère} classe,
- soit avion en classe économique si plus de 6 heures de train.

Si vous décidez de poursuivre jusqu'à votre lieu de destination, nous supportons le prix du billet, à condition que la dépense reste inférieure au coût total du billet qui aurait permis leur retour à domicile. Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation 'hébergement' et 'véhicule de remplacement' (sauf pour les Véhicules Utilitaires garantis).

Véhicule de remplacement (France uniquement) :

Votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement au moins 24 heures, nous organisons la mise à votre disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie au plus équivalente à celle du véhicule immobilisé pour une durée égale à la durée du contrat de location et 48 heures maximum en semaine et 72 heures le week-end et jours fériés. La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'immobilisation de votre Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun cas la date de fin du contrat de location initiale. Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ. Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon. Le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit,...) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet...). La mise à disposition du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Si vous êtes à moins de 50 km du Magasin U de départ, la mise à disposition du véhicule de remplacement se fera prioritairement dans le réseau LOCATION U, pour la durée de location du contrat initial restant à courir et dans les durées ci-dessus citées.

Dans le cas où le véhicule contient un chargement de bagages ou de la marchandise, nous ne prenons pas en charge le déchargement et le rechargement de ladite marchandise dans le véhicule de remplacement.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, qui peuvent être proposées par le Magasin U et souscrites par vous, à savoir :

le rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué (désigné sous le terme C.D.W), le rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué (désigné sous les termes T.W ou T.P ou T.P.C) ou tout autre formule de rachat partiel de franchise proposé par le Magasin U. Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge.

Il est enfin précisé que vous seul avez la qualité de «locataire» vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule. Les frais de carburant et de péage restent à votre charge, ainsi que la partie non rachetable des franchises.

Dispositions particulières relatives aux véhicules utilitaires :

Le retour des véhicules utilitaires doit obligatoirement se faire dans l'agence de départ (agence ayant mis à disposition le véhicule de remplacement). La mise à disposition de ce type de véhicule de remplacement ne peut se faire que si vous vous engagez à rendre le véhicule de remplacement dans l'agence qui vous l'a mis à disposition. A cette fin, nous prendrons en charge les frais de route inhérent au retour du véhicule de remplacement à son agence de départ (agence ayant mis en place le véhicule de remplacement) ainsi que la poursuite du voyage jusqu'au domicile ou lieu de destination final après la restitution de ce véhicule, le tout

à concurrence de 510 € TTC max. Ces frais de route comprennent les frais d'essence et de péage. Sont exclus les frais de restauration. Dans l'éventualité où vous ne rendriez pas le véhicule à l'agence de départ (agence ayant mis à disposition le véhicule de remplacement), les frais de retour de ce véhicule vous seront facturés directement par l'agence de départ. Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation 'Acheminement des passagers vers leur domicile ou lieu de destination' et 'Hébergement' (sauf pour le Véhicule Utilitaire).

Rapatriement du véhicule (depuis l'étranger uniquement) :

A l'étranger, si l'immobilisation du véhicule doit dépasser 8 jours ouvrés et si le temps prévu par le constructeur pour effectuer les réparations nécessaires est supérieur à 8 heures de main-d'œuvre ou si le véhicule est non réparable sur place, après étude du dossier par nos responsables techniques et accord de notre part, nous organisons et prenons en charge le rapatriement du véhicule garanti jusqu'au garage indiqué par le loueur et situé nécessairement à moins de 30 kilomètres de son agence de départ.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Récupération de véhicule » et « Attente réparation ».

EXCLUSIONS GENERALES

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

Sont Exclus :

- les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- les conséquences de votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- les conséquences d'un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- les conséquences d'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, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- les conséquences de sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

Sont également exclus :

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restaurant.

Exclusions relative à l'assistance aux Véhicules :

Les interventions seront effectuées sous réserve des disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement ou de location de véhicule.

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 remorques sur autoroutes ou voies assimilées. Dans tous les cas, vous devrez fournir, à titre de justificatif, les originaux des factures.

En aucun cas, les frais que vous auriez dû ou avoir prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, restaurant, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation, coût des pièces détachées, etc.).

Outres les Exclusions Générales figurant au chapitre sont exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien,

- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- les réparations du Véhicule, et les frais y afférant,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de location,
- les campagnes de rappel du constructeur,
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les chargements du Véhicule et des attelages.

Circonstances exceptionnelles : nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations, résultant :

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quelle qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de la non-disponibilité aérienne et des contraintes administratives inhérentes au pays de destination ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

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.

Loi informatique et libertés : Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE, en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE, se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE, peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : Europ Assistance France - Service Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant, est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE, prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, vous êtes informés que les conversations téléphoniques que vous échangerez avec EUROP ASSISTANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels.