

# CONVENTION D'ASSISTANCE OUICAR PROTOCOLE N°20190201m

OPTION FRANCE METROPOLITAINE



## Préambule

Les dispositions qui suivent ont pour objet de définir les services d'assistance accordés aux Locataires lorsqu'ils se déplacent à bord d'un Véhicule loué par l'intermédiaire de la société **OUICAR**, Souscripteur d'un contrat d'assurance collective d'assistance (désigné également ci-après « Protocole d'Assistance ») auprès d'OPTEVEN Assurances, l'Assisteur. Ces dispositions s'appliquent également aux Propriétaires d'un Véhicule mis en location par l'intermédiaire de la société OUICAR.

## **REGLES A OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE**

Pour toute intervention « sur les lieux d'un incident », le Bénéficiaire (ou toute personne agissant en son nom) doit :

a) Contacter sans délai l'Assisteur, qui assure une permanence téléphonique 7 jours / 7 et 24H / 24 :

- **04 26 73 79 36** depuis la France
- **+ 33 (0)4 26 73 79 36** depuis l'étranger

### **Indiquer le protocole OUICAR N°20190201m**

b) Fournir les renseignements suivants :

- le numéro de contrat de location,
- le nom, prénom, le lieu où il se trouve avec, si possible, un numéro de téléphone et le moment où il pourra éventuellement être contacté,
- le numéro d'immatriculation du véhicule,
- la nature des difficultés motivant l'appel.

Dans les autres cas, écrire à OPTEVEN Assurances, 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne. Site Internet : [www.opteven.com](http://www.opteven.com) sans omettre de préciser le numéro du Protocole, de remplacer le numéro de la convention par le numéro d'immatriculation et de joindre toutes pièces de nature à établir la matérialité tant de l'événement que des frais éventuellement exposés.

**Les prestations d'assistance qui n'ont pas été organisées par l'Assisteur et sans son accord préalable ne donnent pas droit à remboursement.**

**L'Assisteur ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non-respect par le Bénéficiaire des dispositions qui précèdent.**

## Article 1 Définitions

**Adhérent** : le Locataire, dont le nom et la signature sont portés sur le bulletin d'adhésion au contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative de la convention d'assistance OUICAR « option MOBILITÉ ».

**Assisteur** : OPTEVEN Assurances est en charge de l'assistance routière de la flotte de véhicules loués via la plateforme du Souscripteur.

**OPTEVEN Assurances**, Société Anonyme au capital de 5.335.715€, inscrite au RCS de Lyon sous le numéro B 379 954 886, dont le siège social est sis 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne. Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de

Résolution (ACPR) sise 4 place de Budapest, 75436 Paris Cedex 09.

OPTEVEN Assurances sera désignée dans le contrat indifféremment en tant qu'« Assisteur » ou « OPTEVEN Assurances » ou « l'Assureur ».

**Bénéficiaire** : se référer à l'article 2.1 de la présente convention.

**Bulletin d'adhésion** : bulletin signé par l'Adhérent et décrivant notamment le Véhicule, l'option choisie et la durée couverte. Ce bulletin est intégré dans le contrat de location du Véhicule.

**Domicile** : le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire.

**Locataire** : toute personne titulaire d'un permis de conduire en cours de validité qui a loué un véhicule par le biais du site OUICAR et identifié comme le conducteur autorisé au titre du contrat de location.

**Propriétaire** : toute personne physique ou morale domiciliée en France métropolitaine (Corse incluse), en principauté de Monaco ou à Andorre, qui détient un Véhicule et qui propose ce Véhicule en location via le site OUICAR.

**Souscripteur** : OUICAR, site de mise en relation de véhicules en location appartenant à des particuliers.

**OUICAR** : société par actions simplifiée, au capital de 7 536.90 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, sous le numéro RCS 752 991 703, dont le siège est situé 9, rue du 4 septembre 75002.

## Article 2 : Bénéficiaires et Véhicules garantis

Tout cas particulier en dehors de cette présente convention pourra être soumis à l'Assisteur.

### **2.1 Bénéficiaires**

Peuvent bénéficier de l'assistance, le propriétaire du véhicule, le locataire, le conducteur du véhicule autorisé et le passager transporté à titre gratuit, **dans la limite du nombre de passagers autorisés par le certificat d'immatriculation du véhicule. Les auto-stoppeurs et les passagers au titre d'un transport onéreux ne sont pas couverts par l'assistance OUICAR.**

### **2.2 Véhicules**

#### 2.2.1 Eligibilité des Véhicules

Peut bénéficier du présent contrat d'assistance tout Véhicule terrestre à moteur de tourisme ou utilitaire de poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculés en France Métropolitaine (Corse incluse) et utilisé à titre professionnel ou personnel. Sont assimilés aux véhicules terrestres à moteur, la caravane ou la remorque tractée par le Véhicule au moment du sinistre sous réserve que son PTAC soit inférieur ou égal à 750 kg.

#### 2.2.2 Inéligibilité des Véhicules

**Ne bénéficient pas des prestations de la présente convention :**

**- les véhicules ne répondant pas aux conditions indiquées à l'article 2.2.1,**

- les remorques et caravanes de plus de 750 kg,  
- les véhicules à deux (2) ou trois (3) roues, les quads, les véhicules non immatriculés,  
- les véhicules de plus de 9 places,  
- les véhicules affectés aux usages professionnels suivants : les taxis (Code APE 4932Z), les auto-écoles (Code APE 8553Z), les Véhicules destinés au transport sanitaire (Code APE 8690A), les Messageries (Code APE 5229A), les véhicules destinés au transport de marchandises ou de personnes (Codes APE 4931Z, 4932Z, 4939A, 4939B, 4941A, 4941B, 4942Z, 4950Z, 5221Z, 5320Z, 9603Z), les véhicules utilisés par la Police, la Gendarmerie, l'Armée, les véhicules utilisés pour les services funéraires (Code APE 9603Z), les véhicules à usage de livraison à domicile de produits fabriqués ou commercialisés par le Souscripteur ou le Bénéficiaire,  
- les véhicules modifiés ou utilisés pour des courses, rallyes ou épreuves de vitesse,  
- les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur postérieurement à leur première mise en circulation ou encore dont les pièces d'origine n'ont pas été remplacées par des pièces d'origine ou des pièces de qualité équivalente.

### Article 3 : Faits générateurs

Les services d'assistance sont mis en œuvre lors de la survenance de l'un des événements listés ci-dessous pour des déplacements privés ou professionnels. **Les prestations d'assistance couvrent uniquement les événements survenus sur une voie asphaltée et carrossable ouverte à la circulation publique.**

Les prestations d'assistance s'appliquent en cas d'immobilisation du véhicule consécutive à :

- un accident,
- une panne,
- un vol, une tentative de vol ou à un détournement du véhicule
- un acte de vandalisme.

Les prestations d'assistance suivantes ne seront mobilisables que par le propriétaire du véhicule en cas d'immobilisation suite aux faits générateurs suivants commis par le Locataire ou un de ses passagers :

- à une perte de clés, au bris de clés ou en cas de clés enfermées dans le véhicule
- à une panne ou à une erreur de carburant.

L'**Accident** correspond à toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'accident.

Le **Détournement de véhicule** est l'acte par lequel le Locataire ne restitue pas le Véhicule à l'heure et à l'endroit définis dans le contrat de location.

L'**Immobilisation** du Véhicule commence à partir du moment où le Véhicule n'est plus en état de fonctionnement d'un point de vue sécuritaire ou technique.

La **Panne** du Véhicule correspond à toute défaillance mécanique, électrique, électronique, informatique, hydraulique du véhicule empêchant une utilisation normale de celui-ci.

La **Tentative de vol** est définie comme une effraction ou un acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un remorquage ou dépannage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Le **Vol** correspond à toute soustraction frauduleuse du Véhicule.

Pour le vol, la tentative de vol et le détournement de véhicule et l'acte de vandalisme, le bénéficiaire devra faire une déclaration aux autorités compétentes et adresser à l'Assisteur une copie de récépissé de dépôt de plainte, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance.

**Sont exclus les faits générateurs suivants : les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure sauf dans le cas d'un dépannage sur place, de campagne de rappel constructeur, et défaut d'entretien. Toute panne dont la cause est due à des équipements qui ne sont pas montés par des professionnels, les immobilisations dues à la mauvaise qualité des lubrifiants ou tout autre liquide nécessaire au bon fonctionnement du véhicule (sauf carburant) ne donnent pas droit aux services de l'assistance.**

### Article 4 : Territorialité, Durée et Renonciation du contrat vendu à distance

#### 4.1 Territorialité

L'ensemble des services d'assistance visés dans la convention s'applique aux personnes et aux véhicules, en France métropolitaine (Corse incluse) et en Principauté d'Andorre et de Monaco pour le locataire ; dans l'ensemble des pays non rayés de la carte verte pour le propriétaire. Les garanties sont applicables pour des déplacements et séjours **n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs à l'étranger**. La liste des pays de la carte verte est consultable sur le site : [www.cobx.org](http://www.cobx.org).

#### 4.2 Durée

Les prestations sont accordées 24h/24 et 7j/7 pendant la durée de la location déclarée par OUICAR et conformément au contrat de location conclu par le Locataire et le Propriétaire par l'intermédiaire de OUICAR sans pouvoir excéder une durée de SIX (6) mois sous réserve de la déclaration par OUICAR des adhésions à l'Assisteur..

#### 4.3 Renonciation en cas de présentation du contrat à distance

L'Adhérent dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour renoncer à son adhésion si cette dernière a été conclue exclusivement à distance.

Ce délai commence à courir soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu, soit à compter du jour où l'Adhérent a reçu les présentes conditions générales, si cette date est postérieure à celle de conclusion du contrat. Le droit de renonciation ne s'applique toutefois pas si le contrat a été exécuté intégralement par les deux parties à la demande expresse de l'Adhérent avant qu'il n'exerce son droit de renonciation. En cas de renonciation, l'Assureur conservera la partie de cotisation annuelle perçue correspondant à la période couverte. Le contrat sera résilié à la date de la réception de la lettre.

L'Adhérent doit notifier sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception à OUICAR, 9, rue du 4 septembre 75002.

Cette demande intégrera la phrase suivante : « Je soussigné(e) <votre nom et prénom> exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L. 112-2-1 du Code des assurances pour mon contrat d'assistance OUICAR OPTION MOBILITE auquel j'ai adhéré le « date d'adhésion au contrat ».

### Article 5 : Prestations d'assistance communes à tous les Véhicules

#### 5.1 Dépannage / Remorquage

En cas d'immobilisation du véhicule, l'Assisteur organisera et prendra en charge le dépannage sur place ou le remorquage du

véhicule vers le réparateur agréé le plus proche, à **concurrence maximale de 200 euros Toutes Taxes Comprises (TTC)**.

Dans le cas où le véhicule est sous garantie constructeur, OPTEVEN Assurances fera appel aux services d'assistance du constructeur et veillera à l'efficacité des prestations fournies par ce-dernier.

**Les frais de levage ou grutage ou treuillage sont exclus. Les frais de gardiennage du véhicule ne sont pas pris en charge par l'Assisteur.**

Le Bénéficiaire fera appel aux dépanneurs agréés sur autoroute ou sur le périphérique parisien sans requérir d'accord préalable de l'Assisteur qui prendra néanmoins le coût de cette opération en charge sur justificatifs.

**INFORMATION SUR LES DANGERS A CONDUIRE UN VEHICULE NON REPARÉ :** Le Bénéficiaire est informé que l'utilisation de son véhicule sans réparation est une situation dangereuse et que l'Assisteur ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de dommage subi par l'assisté et/ou un tiers en cas d'utilisation dudit véhicule.

### 5.2 Mise à disposition d'un taxi de liaison

L'Assisteur mettra un taxi à disposition du Bénéficiaire pour se rendre au garage, à l'hôtel, la gare, l'aéroport ou l'agence de location **dans la limite 70 euros TTC par demande d'assistance.**

**Les frais de restauration et les frais annexes sont exclus.**

### 5.3 Récupération du Véhicule

**Cette prestation n'est ouverte qu'à l'Adhérent Propriétaire du Véhicule. La distance entre le lieu de réparation et le domicile du Propriétaire doit être supérieure à 50 km.**

Les mêmes moyens de transport et les mêmes conditions indiquées dans la prestation « Poursuite du Voyage ou Retour à domicile » s'appliquent (taxi - train - avion- véhicule de location). Seul le voyage du bénéficiaire (une seule personne, en aller simple) sera pris en charge par l'Assisteur.

### 5.4 Rapatriement du véhicule depuis l'étranger

Si l'immobilisation du véhicule pour réparation est supérieure à 3 jours consécutifs avec une durée de main d'œuvre estimée à plus de 5 heures, l'Assisteur organisera et prendra en charge le rapatriement du véhicule depuis l'étranger vers le réparateur habituel du propriétaire ou à défaut vers le réparateur agréé le plus proche du lieu du domicile du propriétaire.

**L'Assisteur ne procède alors pas au rapatriement des véhicules dont la valeur Argus est inférieure au coût du rapatriement ou si le véhicule n'est pas réparable techniquement ou économiquement.**

Dans ce cas, l'Assisteur organise l'abandon du véhicule **dans la limite de 200 euros TTC**. Le bénéficiaire s'engage à régler directement tous frais supplémentaires.

### 5.5 Frais de gardiennage

En cas de rapatriement du véhicule depuis l'étranger par l'Assisteur, ce dernier prendra en charge les frais de gardiennage à **concurrence de 300 € TTC**.

### 5.6 Envoi de pièces de rechange à l'étranger

L'Assisteur pourra effectuer des recherches de pièces détachées de rechange nécessaires à la remise en état du véhicule. Elle pourra également effectuer l'avance du prix de ces pièces **avant de se faire rembourser par le Propriétaire**.

Les frais de port pour l'envoi des pièces resteront à la charge de l'Assisteur.

Cette prestation est effective à l'étranger. **Cette prestation n'est pas valable en France.**

### 5.7 Aide au constat amiable

À la suite d'un accident survenu dans le cadre de l'utilisation du Véhicule désigné, l'Assisteur fournit, sur simple, les informations ou démarches à suivre dans le cadre de l'établissement d'un constat à l'amiable.

Ce service est accessible tous les jours 24 h/24.

Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, l'Assisteur effectuera les recherches nécessaires et recontactera le Bénéficiaire dans les meilleurs délais. L'Assisteur s'engage à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

**L'Assisteur ne peut être tenue pour responsable ni de l'interprétation ni de l'utilisation des informations communiquées, de même le Bénéficiaire reste seul responsable de la description des annotations et faits restitués sur le constat. L'Assisteur ne procède à aucune démarche de déclaration de sinistre auprès de l'Assureur de Responsabilité Civile du Véhicule, ni à aucune démarche auprès des forces de l'ordre ou des services de secours. Aucune confirmation écrite ne sera envoyée par l'Assisteur.**

### Article 6: Prestations d'assistance complémentaires

**Les prestations détaillées dans le présent article ne sont ouvertes qu'en France Métropolitaine (Corse incluse), Andorre et Monaco.**

**Les prestations d'assistance complémentaires « Poursuite du voyage » ou « Retour au point de départ » ne sont pas cumulables avec les prestations « Hébergement ».**

### 6.1 Poursuite du voyage ou Retour à domicile

Si le véhicule ne peut être réparé dans les vingt-quatre (24) heures suivant le premier appel, l'Assisteur organisera et fera procéder au transport, par el moyen le plus approprié défini par ce dernier, du Bénéficiaire et de l'éventuel passager vers son point de départ ou sa destination initiale. Le montant de prise en charge du transport vers la destination initiale ne pourra toutefois pas excéder le montant qui aurait été exposé pour le transport vers le point de départ.

### 6.2 Hébergement

Si le véhicule ne peut être réparé dans les vingt-quatre (24) heures suivant le premier appel, l'Assisteur organisera et prendra en charge les frais d'hôtel à **concurrence de 80 euros TTC par bénéficiaire pour une (1) nuit maximum**.

### Article 7 : Engagement financier de l'Assisteur

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des Prestations ne peut donner lieu à remboursement que si l'Assisteur a été, dans la mesure du possible au vu de la situation dans laquelle se trouvait le Bénéficiaire, prévenue de cette procédure et a donné son accord sur son montant et communiqué au Bénéficiaire un numéro de dossier, à l'exception des interventions sur autoroutes ou voies rapides.

Les frais seront alors remboursés sur justificatifs dans un délai maximum de 15 jours de leur réception et ne pourront excéder ceux qui auraient été engagés par l'Assisteur s'il avait lui-même organisé la ou les Prestation(s) en cause, sauf pour les interventions sur autoroutes ou voies rapides, étant entendu que le calcul des frais qui auraient été engagés par l'Assisteur dans ce cas sera justifié au Souscripteur, dans la mesure du possible sur base de tarifs publiés par des entreprises offrant les services permettant d'organiser la ou les Prestation(s) en cause.



## **Article 8 : EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

Outre les exclusions prévues aux autres articles de la Convention, l'Assisteur ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

L'Assisteur ne peut, en aucun cas, se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

L'Assisteur ne sera pas tenu d'intervenir dans les cas où le Bénéficiaire aurait sciemment commis des infractions à la législation en vigueur dans les pays traversés par lui.

### **8.1 Exclusions Générales :**

Toute fraude, falsification ou faux témoignage entraînera automatiquement la nullité de la convention.

### **8.2 Frais non pris en charge :**

Ne sont pas considérés par l'Assisteur comme remboursables ou pris en charge :

- les frais de réparation des véhicules et de rapatriement des marchandises transportées,
- les frais de douane et les frais de taxe ou d'assurance complémentaires,
- les frais d'essence, de péage et de traversée en bateau ou bac hors les cas où ce mode de transport est expressément envisagé par la convention pour la réalisation de l'une de des prestations,
- les frais relatifs au vol des bagages,
- les frais relatifs à la perte des titres de transport, papiers d'identité et documents divers,
- les frais de restauration,
- les frais d'annulation de séjours,
- les frais consécutifs à des événements survenus du fait de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, matches, concours, rallyes.
- les frais consécutifs à des événements survenus du fait de la participation du Bénéficiaire à un crime, un délit, une rixe ou à des activités non autorisées selon la réglementation du pays de lieu de survenance.
- les frais engagés sans l'accord de l'Assisteur et non expressément prévus par la Présente Convention.

### **8.3 Circonstances Exceptionnelles :**

L'Assisteur s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans la présente convention. **Cependant l'Assisteur ne peut être tenu pour responsable ni de la non-exécution, ni des retards provoqués par :**

- la guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- la mobilisation générale,
- la réquisition des hommes et du matériel par les autorités,
- tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,
- les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out.
- les cataclysmes naturels,
- les effets de la radioactivité,
- tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la convention,
- la désintégration du noyau atomique et les effets de cette désintégration.

## **Article 9 : Modalités d'Adhésion et cotisation**

La présente Convention a fait l'objet d'un contrat d'assurance collective d'assistance souscrite par OUICAR auprès de l'assureur au bénéfice de ses clients Propriétaires et Locataires.

## **9.1 Obligation d'information et de conseil**

Le Souscripteur s'engage à :

• remettre à l'Adhérent, la convention d'Assistance ainsi que les documents d'information précontractuels, en vigueur, établie par l'Assureur à cet effet.

La preuve de la remise de ces documents à l'Adhérent et de l'information relative aux modifications contractuelles, incombe au Souscripteur.

• informer l'Adhérent de toute mesure législative ou réglementaire, applicable dès son entrée en vigueur, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie du présent contrat.

## **9.2 Cotisation d'assurance**

La cotisation d'assurance est réglée par le Propriétaire et le Locataire. Le Souscripteur a reçu mandat de l'Assureur pour prélever et encaisser les cotisations.

L'Adhérent autorise expressément le prélèvement du montant des cotisations avec les échéances. Il donne mandat à OUICAR de régler les cotisations pour son compte à OPTIVEN ASSURANCES. Il lui donne aussi mandat d'encaisser éventuellement les indemnités et de donner quittance des sommes dues.

En cas de défaut de paiement, la procédure prévue à l'article L113-3 du Code des assurances sera appliquée, selon les modalités indiquées ci-dessous.

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, indépendamment de son droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice, l'Assureur peut adresser au dernier domicile connu de l'Adhérent une lettre recommandée valant mise en demeure. Cette mise en demeure fait courir à partir de la date d'envoi (le cachet de la poste faisant foi), un délai de 30 jours au terme duquel le contrat est suspendu puis, à l'issue de ce délai, un nouveau délai de 10 jours au terme duquel, à défaut du paiement des sommes qui nous sont dues, le contrat sera résilié sans autre avis. L'Assureur peut également percevoir des frais de poursuite et de recouvrement.

Si la cotisation annuelle est fractionnée, la suspension de garantie, intervenue en cas de non-paiement d'une fraction de cotisation, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée, et entraîne de plein droit exigibilité immédiate du total des fractions restant dues.

En cas de paiement complet de la cotisation due et des éventuels frais de poursuite et de recouvrement, le contrat suspendu reprend ses effets le lendemain à midi du jour où l'Assureur a reçu le règlement.

A défaut de paiement de la cotisation, que son règlement soit global ou fractionné, celle-ci est définitivement due pour la totalité de la période écoulée jusqu'au jour de la résiliation du contrat.

L'assureur est en droit également de recouvrer une indemnité égale, au maximum, à la moitié de la dernière cotisation annuelle échue. L'Assureur peut déléguer à OUICAR la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement.

## **Article 10 : Prescription et Réclamation**

### **10.1 Prescription**

En application des dispositions de l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant de la présente convention sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance ou en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assisteur en a eu connaissance.

Quand l'action du Bénéficiaire contre l'Assisteur 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 le Bénéficiaire ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil (recon-

naissance par l'Assisteur du droit du Bénéficiaire ; demande en justice, même en référé ; acte d'exécution forcée ; 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 avec accusé de réception adressée à l'Assisteur par le Bénéficiaire en ce qui concerne le règlement de l'indemnité selon les modalités prévues à l'article L114-1 et suivant du code des assurances.

## 10.2 Réclamation et Médiation

Pour toute réclamation, le Bénéficiaire doit s'adresser à OPT EVEN Assurances, Service Relations Clientèle, 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne. Site Internet : [www.opteven.com](http://www.opteven.com)

En cas de différend relatif aux prestations d'assistance ou à un sinistre qui n'aurait pas été résolu lors de la première réclamation auprès du service Relations Clientèle, le Bénéficiaire pourra faire appel au service de la Médiation de l'Assurance (adresse postale : TSA 50110 75441 Paris Cedex 09 ou site Internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)).

Le Bénéficiaire dispose de la faculté d'obtenir des informations auprès du service en charge de la relation avec les Bénéficiaires de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest, 75436 Paris Cedex 09.

## Article 11 : Droit d'accès au fichier conformément à la loi Informatique et Liberté et Droit d'opposition au démarchage téléphonique

Conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles UE n°2016/679 et à la loi Informatique et Liberté n°78-17 du 06 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, le Bénéficiaire est habilité à obtenir communication de ses données personnelles collectées le concernant, aux termes de la présente Convention et le cas échéant, à en demander toute rectification, ou leur suppression, à Opteven Assurances, à l'adresse suivante : Opteven Assurances Services Relation Clientèle 35-37 rue Louis Guérin 69100 Villeurbanne ou par email [mydata@opteven.com](mailto:mydata@opteven.com)

Les informations à caractère personnel recueillies à l'occasion de la présente adhésion ou ultérieurement feront l'objet d'un système de traitement automatisé.

Les données à caractère personnel seront transmises par OUI CAR à l'Assureur et pourront être transmises à toute personne concernée dans le cadre de l'adhésion et de l'exécution de la présente Convention c'est-à-dire :

- en cas de demande d'assistance aux intervenants ;
- en cas de litige : aux avocats et aux experts de l'Assureur.

Ces informations sont exclusivement utilisées pour l'exploitation des activités d'assurances prévues dans le présent contrat.

Les Données personnelles seront conservées par l'Assureur et le Souscripteur pendant la durée de la relation contractuelle puis archivées pendant la durée nécessaire au respect des obligations légales de l'Assureur ou aux fins de preuve pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

Les Données personnelles sont supprimées à l'issue du délai de prescription légale, et au plus tard après un délai de dix ans suivant le dernier traitement.

Les communications téléphoniques avec l'Assureur pour la gestion des prestations d'Assistance peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de leurs prestations.

Le Bénéficiaire peut avoir accès aux enregistrements en adressant sa demande par écrit à OPT EVEN Services ou OPT EVEN Assurances à l'adresse suivante : 35-37 rue Louis Guérin, 69100 Villeurbanne, étant précisé que ces enregistrements sont conservés pour une période maximale de deux mois.

Conformément aux dispositions de l'article L223-1 et suivants du Code de la consommation, le Bénéficiaire dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique tenue par OPPOSETEL sise 92-98, boulevard Victor Hugo, 92110 Clichy, par voie électronique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par voie postal.

## Article 12 : Clause attributive de compétence

L'Assisteur, le Souscripteur et le Bénéficiaire s'engagent à rechercher une solution amiable à toutes difficultés susceptibles de naître en cours d'exécution de la présente convention.

Dans le cas où une solution amiable ne pourrait être trouvée entre les parties, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du siège de l'Assisteur si le Bénéficiaire est commerçant et, à défaut, devant la juridiction du domicile du défendeur.

Lorsque le Bénéficiaire a la qualité de consommateur, il peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeure au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Il sera fait exclusivement application du droit français. La langue Française s'applique.