

#### 1. DEFINITIONS ET CHAMPS D'APPLICATION

1.1. **Nous** : GROUPE SPECIAL LINES pour le compte de la Caisse Entreprises, Collectivités et Courtage Groupama Rhône-Alpes Auvergne, 50 rue de Saint Cyr – 69009 Lyon – Caisse locale d'Assurances Mutuelles Agricoles ayant souscrit un traité de réassurance emportant substitution auprès de la Caisse régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles de Rhône-Alpes Auvergne – 50 rue de Saint Cyr 69009 Lyon 779 838 366 RCS Lyon Entreprises régies par le Code des assurances et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : 4 place de Budapest CS 92459 -75436 Paris Cedex 09  
Les prestations d'assistance sont gérées par –RES ASSISTANCE, 11 rue du Moulin Neuf 67500 HAGUENAU

**Vous** : Le Souscripteur désigné aux conditions particulières.

1.2. **Assistance au véhicule** : L'assistance au véhicule comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre suite à **l'immobilisation du véhicule garanti** consécutive à une panne, un accident, un incident, un acte de vandalisme ou un incendie ou toute immobilisation accidentelle.

1.3. **Véhicules garantis** :

- Tout véhicule tracteur de moins de 3.5 tonnes, lorsqu'il est utilisé pour un convoyage,
- Tout véhicule utilitaire et Poids Lourds lorsqu'il est utilisé pour un convoyage,

1.4. **Domicile** : Le lieu de garage habituel des véhicules garantis indiqué sur le contrat d'assurance.

1.5. **Territorialité** : La France Métropolitaine, ainsi que les pays limitrophe, pays Bas et Portugal

1.6. **Franchise** : Franchise kilométrique de 25 kilomètres du domicile

1.7. **Déplacements garantis** : Les déplacements d'une durée inférieure ou égale à 5 jours consécutifs effectués **dans le but de convoyage de véhicule.**

1.8. **Nullité** : Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraîne la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

1.9. **Faits générateurs** : Panne, accident matériel du véhicule tracteur, panne et accident matériel du véhicule tracté, incident entraînant l'immobilisation du véhicule, incapacité médicale du chauffeur à la conduite survenu pendant le convoyage.

1.10. **Exécution des prestations** : Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de RES ASSISTANCE. En conséquence, aucune prestation ou dépense effectuée d'autorité par le souscripteur, ne pourra être prise en charge remboursée par RES ASSISTANCE.

1.11. **Convoyage** : Transport par la route d'un véhicule garanti entre deux lieux définis lors de la demande d'un client.

#### 2. DESCRIPTION DES GARANTIES

**Les garanties n'ont pas pour fonction de se substituer aux garanties d'assistance du véhicule, mais uniquement d'apporter un complément d'assistance au véhicule. Toute prestation d'assistance technique ou mécanique apportée par la Société RES ASSISTANCE lui sera réglée indépendamment du présent contrat.**

En cas de panne, d'accident, d'incident, d'acte de vandalisme ou d'incendie ou d'indisponibilité du chauffeur immobilisant le véhicule garanti en France Métropolitaine ou pays limitrophes nous intervenons dans les conditions suivantes :

##### 2.1. DEPANNAGE REMORQUAGE DU VEHICULE

Suite à un sinistre garanti si le dépannage du véhicule ne peut pas s'effectuer sur place, nous organisons et prenons en charge les frais de

dépannage et le remorquage du véhicule objet de la mission selon les disponibilités locales vers le concessionnaire le plus proche :

- à concurrence des frais réels pour un véhicule léger
- à concurrence de 1200 € pour un véhicule poids lourd ou utilitaire

## 2.2. FRAIS D'HEBERGEMENT DU CHAUFFEUR DU VEHICULE

Suite à un sinistre garanti le véhicule n'est pas réparable dans l'immédiat, nous organisons et prenons en charge l'hébergement du chauffeur à proximité jusqu'à un montant de 60 € TTC\* pour une nuit en France jusqu'à cinq nuits maximum à l'étranger en cas d'attente de réparation du véhicule convoyé.

## 2.3. FRAIS DE RAPATRIEMENT DU CHAUFFEUR DU VEHICULE

Suite à un sinistre garanti si le chauffeur ne reste pas sur place nous organisons et prenons en charge les frais de son rapatriement jusqu'à son domicile par le plus approprié des moyens suivants : avion, train, taxi.

Cette prestation de transfert est servie à concurrence de 250 € TTC et 450 € maximum à l'étranger.

## 2.4. FRAIS DE TRANSPORT DU CHAUFFEUR

Suite à un sinistre garanti si le chauffeur reste sur place nous prenons en charge les frais de taxi du chauffeur jusqu'à son lieu d'hébergement.

## 2.5. INDISPONIBILITE DU CHAUFFEUR

Si suite à un accident ou une maladie le conducteur du véhicule garanti est blessé ou inapte médicalement à la conduite et si aucune personne accompagnante ne peut conduire le véhicule alors nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'un chauffeur de remplacement ou d'un transporteur dans la limite de 180 € pour un véhicule léger et de 300 € pour un poids lourd.

**3. LES EXCLUSIONS**

**Ne donnent pas lieu à notre intervention :**

- Les véhicules affectés au transport de personnes ou de marchandises à titre onéreux,
- Les véhicules transportant des marchandises inflammables ou explosives,
- Les remorques,
- Les événements survenant sur un véhicule non garanti,
- Les conséquences d'une panne mécanique affectant un véhicule dont les réparations qualifiées d'obligatoires par le contrôle technique n'ont pas été faites, ou dont le défaut d'entretien est manifeste, ou qui est atteint d'une défaillance mécanique connue au moment du départ,
- Les pannes répétitives de même nature causées par la non réparation du véhicule après une première intervention du Service Assistance dans l'année précédente,
- Les frais de réparations du véhicule garanti et les pièces détachées,
- L'envoi de pièces détachées non disponibles chez les grossistes et concessionnaires de la marque installés en France, ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur,
- Les frais de douane, de stationnement, dépeage et de carburant,
- Les amendes,

- Les frais et interventions consécutifs à des pannes de batterie,
- Tous les frais autres que ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les frais résultant de l'usage de stupéfiants ou de drogues non prescrits médicalement, de l'ivresse, et leurs conséquences,
- Les prestations qui n'ont pas été demandées, encours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les déplacements de plus de 30 jours consécutifs,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les conséquences ou dommages résultant d'une infraction à la législation française ou étrangère, ou si le bénéficiaire ne possède pas un permis de conduire en état de validité,
- Les dommages résultant de la participation en tant que concurrent à toute épreuve de compétition motorisée ou non (course, rallye,...),
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances ;

Les prestations ne peuvent être accordées ni dans les pays en état de guerre, civile ou étrangère, déclarée ou non, ni dans les pays touchés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée ou autres cataclysmes.

#### 4. REGLES DE FONCTIONNEMENT

Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire ou du souscripteur au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

L'organisation par le bénéficiaire ou par le souscripteur de l'une des garanties énoncées ci-dessus ne peut donner lieu à un remboursement que si nous avons été prévenus de cette procédure et avons donné notre accord en communiquant au bénéficiaire ou au souscripteur un numéro de dossier.

Tout bénéficiaire subroge l'Assureur, à concurrence des sommes prises en charge, dans ses droits et obligations contre tout tiers responsable ou Assureur.

Dans ce cas, les frais engagés sont remboursés sur présentation des justificatifs originaux et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par nos soins pour mettre en œuvre la garantie.

En tout état de cause, l'assistance qui n'est pas demandée au cours du déplacement ou qui n'est pas organisée par nos soins ou avec notre accord, ne donne pas droit, à posteriori, à un remboursement ou à une indemnité compensatrice.

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Nous intervenons dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

Nous nous engageons à utiliser tous les moyens disponibles en matière d'assistance. Cependant, notre responsabilité ne peut être engagée en cas d'indisponibilité de ces moyens ou de leur absence dans la zone géographique de la demande d'intervention.

Tout bénéficiaire subroge l'Assureur, à

concurrence des sommes prises en charge, dans ses droits et obligations contre tout tiers responsable ou Assureur.

Notre responsabilité ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de nos obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

Dès réception de l'appel, nous organisons et prenons en charge, après avoir vérifié les droits du demandeur, les prestations prévues dans la présente convention.

#### 5. CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements des frais engagés avec notre accord ne peuvent être effectués que sur présentation des factures originales acquittées.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**RES ASSISTANCE**

**SERVICE EQUIT'ASSISTANCE**

**11 rue du Moulin Neuf 67500 HAGUENAU**

Le bénéficiaire ou le souscripteur doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.

#### 6. MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS

En cas de difficulté, le Souscripteur consulte le Courtier par l'intermédiaire duquel le contrat est souscrit.

Si sa réponse ne le satisfait pas, le Souscripteur peut adresser sa réclamation au service « Réclamations » de Groupe Special Lines :

- Par courrier postal :

**Groupe Special Lines  
Service Réclamations  
6-8 rue Jean Jaurès  
92800 PUTEAUX**

- Par courriel :

[Reclamations@groupespeciallines.fr](mailto:Reclamations@groupespeciallines.fr)

Si la réponse apportée à la réclamation demeure insatisfaisante, le Souscripteur peut s'adresser au service « Réclamations » de Groupama Rhône-Alpes Auvergne :

- Par courrier postal :

**Groupama Rhône-Alpes Auvergne  
Service Consommateurs  
TSA 70019 – 69252 LYON CEDEX 09**

- Par courriel :

[Service-consommateurs@groupama-ra.com](mailto:Service-consommateurs@groupama-ra.com)

Enfin, si le désaccord persistait concernant la position ou la solution proposée, le Souscripteur peut saisir la Médiation de l'Assurance :

- Par courrier :

**Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 PARIS CEDEX 09**

- Par internet sur le site

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

- Le médiateur de la FFSA n'est pas compétent pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels.

#### 7. PRESCRIPTION

Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du code des Assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui lui a donné naissance.

La prescription est interrompue par les causes ordinaires d'interruption (article 2244 du Code Civil), ainsi que dans les cas suivants :

Désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;

Envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception :

- Par l'Assureur au Souscripteur pour le paiement d'une cotisation ;
- Par le Souscripteur à l'Assureur pour le paiement d'une indemnité.

#### 8 PROTECTIONS DES DONNEES PERSONNELLES

Des données à caractère personnel sont recueillies à différentes étapes de nos activités commerciales ou d'assurance concernant les assurés ou les personnes parties ou intéressées aux contrats. Ces données sont traitées dans le respect des réglementations, et notamment des droits des personnes.

- ***Vos droits sur les données personnelles :***

Vous disposez de droits sur vos données que vous pouvez exercer facilement :

- droit de prendre connaissance des informations dont nous disposons et de demander à les compléter ou les corriger (droits d'accès et de rectification).
- droit de demander l'effacement de vos données ou d'en limiter l'utilisation (droits de suppression des données ou de limitation).
- droit de vous opposer à l'utilisation de vos données, notamment concernant la prospection commerciale (droit d'opposition).
- droit de récupérer les données que vous nous avez personnellement fournies pour l'exécution de votre contrat ou pour lesquelles vous avez donné votre accord (droit à la portabilité des données).
- droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès..

Toute demande concernant vos données personnelles peut être adressée au correspondant Relais Informatique et Liberté de GROUPE SPECIAL LINES à l'adresse : 6/8 rue Jean Jaurès – 92800 PUTEAUX ou par mail : [reclamations@groupespeciallines.fr](mailto:reclamations@groupespeciallines.fr) ; et/ou au Délégué à la Protection des Données de GROUPAMA en écrivant à « GROUPAMA SA – Correspondant Informatique et Libertés - 8-10, rue d'Astorg, 75383 Paris » ou par mail à [contactdpo@groupama.com](mailto:contactdpo@groupama.com).

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (CNIL) si vous estimez que nous avons manqué à nos obligations concernant vos données.

#### Protection des données personnelles et Assurance

##### ***Pourquoi collectons-nous des données personnelles ?***

Les données recueillies par Groupe Special Lines à différentes étapes de la souscription ou de la gestion des contrats d'assurance sont nécessaires aux objectifs suivants :

- *Passation, gestion, exécution des contrats d'assurance ou d'assistance*

Les données recueillies pour la passation, la gestion et l'exécution des contrats, vous concernant ou concernant les personnes parties, intéressées ou intervenant au contrat, ont pour objectifs :

- L'étude des besoins en assurance afin de proposer des contrats adaptés à chaque situation
- L'examen, l'acceptation, le contrôle et la surveillance du risque
- La gestion des contrats (de la phase précontractuelle à la résiliation du contrat), et l'exécution des garanties du contrat,
- La gestion des clients
- L'exercice des recours, et la gestion des réclamations et des contentieux
- L'élaboration des statistiques et études actuarielles
- La mise en place d'actions de prévention
- Le respect d'obligations légale ou réglementaire
- La conduite d'activités de recherche et développement dans le cadre de la vie du contrat

Des données de santé sont susceptibles d'être traitées dès lors qu'elles sont nécessaires à la passation, la gestion ou l'exécution des contrats d'assurance ou d'assistance. Ces informations sont traitées dans le respect de la confidentialité médicale et avec votre accord.

En cas de conclusion d'un contrat, les données sont conservées pour la durée du contrat ou des sinistres, et jusqu'à expiration des délais légaux de prescription. En l'absence de conclusion d'un contrat (données prospects) :

- les données de santé sont conservées 5 ans maximum à des fins probatoires ;
- les autres données pourront être conservées 3 ans maximum.

- *Prospection Commerciale*

Groupe Special Lines et les entreprises du Groupe Groupama (Assurance, et Services), ont un intérêt légitime à mener des actions de prospection vers leurs clients ou prospects, et mettent en œuvre des traitements nécessaires à :

- La réalisation d'opérations relatives à la gestion des prospects
- L'acquisition, cession, location ou échange des données relatives aux clients ou prospects dans le respect des droits des personnes
- La conduite d'activités de recherche et développement dans le cadre des activités de gestion de la clientèle et de prospection

L'utilisation de certains moyens pour la réalisation des opérations de prospection est faite sous réserve de l'obtention de l'accord des prospects. Il s'agit de :

- l'utilisation de votre adresse email ou de votre numéro de téléphone pour la prospection électronique ;
- l'utilisation de vos données de navigation pour vous proposer des offres adaptées à vos besoins ou à vos centres d'intérêt (voir notice cookies pour en savoir plus) ;
- la communication de vos données à des partenaires.

Toute personne peut s'opposer à tout moment à la réception de publicités par courrier, email ou téléphone auprès de nos services (voir ci-avant vos droits).

- *Lutte contre la fraude à l'assurance*

L'assureur, qui a pour obligation de protéger la mutualité des assurés et éviter la prise en charge de demandes injustifiées, a un intérêt légitime à lutter contre les fraudes.

Des données personnelles (y compris des données de santé) pourront donc être utilisées pour prévenir, détecter et gérer les fraudes quel qu'en soit l'auteur. Ces dispositifs de lutte contre la fraude peuvent conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

L'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance (Alfa) peut être destinataire de données à cette fin.

Les droits sur ces données peuvent être exercés à tout moment par courrier à ALFA, 1, rue Jules Lefebvre – 75431 Paris Cedex 09.

Les données traitées pour la lutte contre la fraude sont conservées 5 ans maximum à compter de la

clôture du dossier de fraude. En cas de procédure judiciaire, les données seront conservées jusqu'à la fin de la procédure, et expiration des prescriptions applicables.

Les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, seront désinscrites, passé le délai de 5 ans à compter l'inscription sur cette liste.

- *Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme*

Pour répondre à ses obligations légales, l'Assureur met en œuvre des dispositifs de surveillance destinés à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et permettre l'application de sanctions financières.

Les données utilisées à cette fin sont conservées 5 ans à compter de clôture du compte ou de la fin de la relation avec l'assureur. Celles relatives aux opérations réalisées par les personnes sont conservées 5 ans à compter de leur exécution y compris en cas de clôture du compte ou de fin de la relation avec l'assureur.

TRACFIN peut être destinataire d'informations à cette fin.

Conformément au Code monétaire et financier, le droit d'accès à ces données s'exerce auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (voir [cnil.fr](http://cnil.fr)).

### *Transferts d'informations hors de l'Union Européenne :*

Les données personnelles sont traitées au sein de l'Union Européenne. Toutefois, des données peuvent faire l'objet de transferts vers des pays hors Union Européenne, dans le respect des règles de protection des données et encadrées par des garanties appropriées (ex : clauses contractuelles types de la commission européenne, pays présentant un niveau de protection des données reconnu comme adéquat...).

Ces transferts peuvent être effectués pour l'exécution des contrats, la lutte contre la fraude, le respect d'obligations légales ou réglementaires, la gestion d'actions ou contentieux permettant notamment à l'Assureur d'assurer la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice ou pour les besoins de la défense des personnes concernées. Certaines données, strictement nécessaires à la mise en œuvre des prestations d'assistance, peuvent aussi être transmises hors de Union Européenne dans l'intérêt de la personne concernée ou de la sauvegarde de la vie humaine.

#### **A qui sont communiquées ces informations ?**

Les données à caractère personnel traitées sont destinées, **dans la limite de leurs attributions**,

- aux services de Groupe Special Lines ou des entreprises du Groupe Groupama en charge des relations commerciales et de la gestion des contrats, de lutte contre la fraude ou de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de l'audit et du contrôle.
- Ces informations peuvent également être communiquées, dès lors que cela est nécessaire, à nos réassureurs, intermédiaires, partenaires, et sous-traitants, ainsi qu'aux organismes susceptibles d'intervenir dans l'activité d'assurance, tels les organismes publics ou autorités de tutelles, ou les organismes professionnels (dont ALFA à des fins de lutte contre la fraude et TRACFIN pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme).

Les informations relatives à votre santé sont exclusivement destinées aux médecins-conseil de l'Assureur ou d'autres entités du Groupe, à son service médical ou à des personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos experts médicaux).

Toutes les informations recueillies par l'Assureur sont nécessaires à la gestion du dossier. Elles sont utilisées par l'Assureur ou les organismes professionnels pour les seules nécessités de cette gestion ou pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

Conformément aux articles 35 et 36 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Souscripteur dispose, auprès du siège social de l'Assureur, d'un droit d'accès pour communications le concernant et figurant sur tout fichier à l'usage des sociétés d'assurances, de leurs mandataires, des réassureurs et des organismes professionnels concernés.

#### **8. ORGANISME DE CONTROLE**

Conformément au Code des Assurances (Article L. 112-4) il est précisé que l'autorité de contrôle de GROUPE SPECIAL LINES, et GROUPAMA **est l'ACPR, 4 Place de Budapest 75436 Paris**

Groupe Special Lines

6-8 rue Jean Jaurès 92800 Puteaux | Tél. +33 1 47 75 27 34 | [www.groupespeciallines.fr](http://www.groupespeciallines.fr), S.A.S. au capital de 100 000 EUR dont Groupama Rhône Alpes Auvergne détient plus de 10% des parts et des droits de vote | 820 232 163 R.C.S. Nanterre Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N°16003981 (<http://www.orias.fr>) | Sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution, 4 rue de Budapest CS92456 75436 PARIS Paris.Cedex 09

#### **9. SUBROGATION**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-12 du Code des Assurances, GROUPE SPECIAL LINES est subrogée, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par elle, dans les droits et actions de l'Assuré à l'égard des Tiers.

#### **COMMENT CONTACTER le SERVICE**

##### **EQUIT'ASSISTANCE**

**RES ASSISTANCE ,  
11 rue du Moulin Neuf  
67500 HAGUENAU**

**7 jours sur 7 – 24 heures sur 24**

- **par téléphone de France : 03 88 06 64 86**
- **par e-mail : [contact@AGC-Assistance.com](mailto:contact@AGC-Assistance.com)**

**Lors de l'appel, il est impératif de  
communiquer le numéro de contrat**

**RSP20234763**

**Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :**

- Le nom du contrat auquel vous êtes rattaché,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- La ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.)
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.
- Le numéro d'immatriculation du véhicule immobilisé et sa date de mise en circulation.

- Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué.

Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance concernant le dossier en cours.