



# CONDITIONS GÉNÉRALES





## SOMMAIRE

<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>I. Informations générales</b>	<b>3</b>
<b>II. Informations importantes sur votre police d'assurance</b>	<b>4</b>
<b>III. Tableau des garanties</b>	<b>6</b>
<b>IV. Définitions</b>	<b>7</b>
<b>V. Garanties</b>	<b>9</b>
<b>Garantie A – Franchise en cas de dommages et/ou vol</b>	<b>9</b>
<b>Garantie B – Erreur de carburant</b>	<b>9</b>
<b>Garantie C – Batterie à plat</b>	<b>10</b>
<b>Garantie D – Clés du véhicule de location</b>	<b>10</b>
<b>Garantie E – Oubli des clés à l'intérieur du véhicule de location</b>	<b>10</b>
<b>Garantie F – Frais Administratifs, Remplacement &amp; Immobilisation</b>	<b>11</b>
<b>VI. Exclusions communes à toutes les garanties</b>	<b>12</b>
<b>VII. Expiration, Résiliation, Renonciation &amp; Modification</b>	<b>15</b>
<b>VIII. Que faire en cas de sinistre ?</b>	<b>17</b>
<b>IX. Comment effectuer une réclamation ?</b>	<b>19</b>
<b>X. Conditions applicables à la police d'assurance</b>	<b>21</b>
<b>XI. Délai de prescription</b>	<b>22</b>
<b>XII. Contacts</b>	<b>24</b>
<b>XIII. Protection des données à caractère personnel</b>	<b>25</b>



## Introduction

### Bienvenue sur votre police d'assurance complémentaire SereniTrip

Veillez noter : Les termes apparaissant en gras dans cette **police** ont le sens qui leur est donné dans le Chapitre intitulé « Informations importantes sur votre police » en page 4 et dans le Chapitre intitulé « Définitions » aux pages 7 à 9.

Les présentes Conditions Générales et le **Certificat d'adhésion** SereniTrip doivent être lus ensemble et constituent  **votre police**  SereniTrip. Les garanties de  **votre police**  couvrent le(s)  **personne(s) assurée(s)** . Il est important que  **vous**  vous reportiez aux conditions relatives à chacune des garanties pour connaître en détail  **vos**  droits en cas de  **sinistre** .

Les garanties incluses dans  **votre police**  dépendront de la  **territorialité**  indiquée lors de la souscription de  **votre police**  et que  **vous**  pourrez retrouver sur  **votre Certificat d'adhésion** .

## I. Informations générales

### Compagnie d'assurance

Cette assurance est fournie par AIG Europe S.A. (« AIG »), compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806), dont le siège social est sis 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg au capital de 47 176 225 euros.

AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 11 rue Robert Stumper, L-2557 GDLuxembourg, tél. : (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), <http://www.caa.lu/>.

La commercialisation de contrats d'assurance en **France** par la succursale française d'AIG Europe SA située Tour CBX 1 passerelle des reflets – 92400 Courbevoie – immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 838 163 463, est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. <https://acpr.banque-france.fr/>.

Cette **police** est vendue et gérée par SereniTrip au nom d'AIG Europe S.A. SereniTrip dont le siège social est à la Maison de la Technopole, 6 rue Léonard de Vinci 53 000 Laval – SARL avec un capital de 5 000 € - immatriculée au RCS de Laval sous le numéro 841 203 243 - NAF : 66227 - ORIAS n ° 18006553 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - Garantie financière et assurance de RC conformément aux Articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances.

### Droit applicable et juridiction

Cette **police** sera régie par le droit français et sera soumis aux tribunaux de **France**, afin qu'ils tranchent tout litige découlant de cette **police** ou ayant un lien avec cette dernière.

Les Conditions Générales de cette **police** seront uniquement disponibles en français et toutes les communications liées à cette **police** seront faites en français.

### Votre assurance complémentaire de location de véhicule

Les présentes Conditions Générales avec **vosre Certificat d'adhésion** détaillent et expliquent les cas pour lesquels **vous** êtes couvert(e) et les cas pour lesquels **vous** n'êtes pas couvert(e).

Tout fait ou circonstance susceptible de modifier les réponses, qui **nous** sont fournies dans le questionnaire ou se produisant entre la date de l'offre et la date d'entrée en vigueur de la garantie, doit être déclaré à l'**assureur**.

L'**assureur** se réserve le droit, après analyse de ces changements, de modifier les conditions et/ou les garanties proposées.

En outre, toute absence de déclaration de ces faits ou de ces circonstances pourrait entraîner la nullité de la police si cela venait à changer l'évaluation des risques ou en diminue l'opinion pour l'**assureur**, conformément à l'article L113-8 du Code des assurances.

Veillez lire cette **police** afin de vérifier que cette couverture répond à **vos** besoins et veuillez vérifier les informations énoncées dans **vosre Certificat d'adhésion** et dans toutes les mentions applicables, afin de **vous** assurer que toutes les informations sont correctes.

### Sanctions

Conformément à l'article 6 du Code civil, il est rappelé qu'aucune des garanties de la **police** ne peut s'appliquer dès lors qu'elle aurait pour objet un risque dont l'assurabilité serait contraire à l'ordre public, ou lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à la compagnie à raison d'une mesure de sanction, de restriction, de prohibition ou d'embargo prescrite par les lois ou règlements de tout État ou par toute décision de l'Organisation des Nations Unies ou de l'Union Européenne.

Aucune garantie au titre de la **police** NE PEUT ETRE FOURNIE AUX RESSORTISSANTS DE CUBA, D'IRAN, DE COREE DU NORD, D'UKRAINE, DE LA REGION DE CRIMEE, DE LA RUSSIE, DE LA BIELORUSSIE, DU SOUDAN ET DE LA SYRIE.

## II. Informations importantes sur votre police d'assurance

### Résidence

L'**assuré(e)** et toutes les **personnes assurées** doivent avoir leur résidence principale en France métropolitaine, Guadeloupe, Martinique ou Réunion pendant la **période d'assurance**. La résidence principale est **votre** logement officiel occupé au moins 6 mois par an, sauf en cas d'obligations professionnelles ou éducatives, de raisons de santé ou de force majeure. En cas de litige la résidence fiscale fera foi.

### Comment fonctionne votre période d'assurance ?

#### Durée maximum de votre police

La couverture journalière SereniPack Utilitaire **vous** couvre pour une seule et unique location qui doit durer 21 jours continus maximum.

#### Date d'effet

La **période d'assurance** débute :

- Au plus tôt à la date et heure indiquées sur votre **Certificat d'adhésion**
- Au plus tard lorsque le **véhicule de location** a été récupéré et est en **votre** possession, postérieurement à la date et à l'heure mentionnées sur le **Certificat d'adhésion**.

#### À NOTER

Votre **police** d'assurance doit être souscrite et les garanties doivent prendre effet au plus tard, en même temps que le début de **votre contrat de location**, jamais postérieurement. Autrement dit, si **votre police** d'assurance est souscrite et les garanties prennent effet après le début de **votre contrat de location vous ne serez pas assuré**.

#### Date de fin

La **période d'assurance** prend fin : à la date et heure indiquée sur votre **Certificat d'adhésion** ou à la date de restitution du **véhicule de location**, si celle-ci est antérieure à la date de fin mentionnée sur le **Certificat d'adhésion**.

#### À NOTER

En l'absence d'une prolongation d'assurance (voir ci-dessous) : si **votre contrat de location** se termine après la date de fin de **votre période d'assurance** alors **vous ne pourrez bénéficier d'aucune des garanties pour toute la période d'assurance**.

#### Prolongation de votre assurance

Si **vous** prolongez **votre contrat de location** ou que **vous** avez un **contrat de location** en cours, au moment où **votre police** prend fin, **vous** pouvez souscrire un nouveau contrat d'assurance avec SereniTrip. Attention, il est obligatoire que les 2 **polices** soient continues, sans période non assurée.

En cas de prolongation, la durée maximum de **votre contrat de location** et de l'ensemble des contrats d'assurance ne doit pas dépasser 21 jours.



## Permis de conduire

L'**assuré(e)** et toutes les **personnes assurées** doivent avoir un permis de conduire valide pour conduire le **véhicule de location** dans les pays dans lesquels ils voyagent.

## Type de location

Cette **police** couvre les locations de véhicule utilitaire effectuées auprès de **sociétés de location** professionnelles.

## Couvertures existantes

- **Assurance dommages et vol**
  - ❖ Si le **contrat de location** du **véhicule de location** n'inclut pas d'assurance **dommages vous** devrez payer la totalité des frais de réparation. Autrement dit, il n'y aura pas de mécanisme de **franchise**.
  - ❖ Il en est de-même si le **contrat de location** n'inclut pas d'assurance vol, vous serez redevable de la totalité des frais liés au vol, il n'y aura pas de mécanisme de **franchise**.

Dans cette situation, **notre** offre SereniPack Utilitaire qui propose une garantie de rachat de **franchise** ne pourra pas fonctionner.

- **Responsabilité civile**

Veuillez vérifier que l'assurance responsabilité civile (également appelée assurance au tiers, TPL ou LIA) est incluse dans **vosre contrat de location**. Cette assurance **vous** couvre si **vous** veniez à blesser quelqu'un ou endommager les biens d'un tiers, en conduisant le **véhicule de location**.

Dès lors, pensez à vérifier qu'elle **vous** a bien été remise, car **NOUS VOUS RAPPELONS QUE NOTRE ASSURANCE SERENIPACK UTILITAIRE NE VOUS COUVRE PAS POUR LA RESPONSABILITE CIVILE**.

À titre informatif, dans l'Union Européenne, les loueurs ont l'obligation de **vous** fournir une assurance responsabilité civile.

**Vous devez avoir au minimum une assurance responsabilité civile ET une assurance dommages et vol avec franchise dans votre contrat de location pour que nos contrats d'assurance puissent vous couvrir.**

## Assurances multiples

Si **vosre sinistre** est susceptible d'être couvert par un autre contrat d'assurance (par exemple Visa, Mastercard), **notre police** d'assurance n'interviendra qu'en complément ou à la place de cet autre contrat d'assurance et en aucun cas en doublon.

### III. Tableau des garanties

**Votre Certificat d'adhésion** indique les garanties que **vous** avez choisi lors de la souscription de la **police**. **Nous** acceptons de fournir l'assurance décrite sous réserve des conditions, exclusions et restrictions de garantie en application de la présente **police**. Afin de **vous** assurer de la bonne compréhension de **votre** couverture, veuillez prendre le temps de lire attentivement toutes les informations.

Ci-après, veuillez-**vous** référer au tableau de garantie associé à la **police** choisie.

#### SereniPack Utilitaire Assurance rachat de franchise (Journalière)

En cas de **sinistre** responsable ou non, avec ou sans tiers identifié, **nous vous** rembourserons les frais qui **vous** sont facturés par la **société de location** en cas de **dommages** ou vol du **véhicule de location**.

Ce remboursement est limité au montant de la **franchise** mentionnée dans **votre contrat de location**. De plus, seules les garanties listées ci-dessous et leurs montants de couverture maximums sont pris en charge par cette assurance.

#### À NOTER

Pour bénéficier de la garantie A1 et des garanties B à F, **votre contrat de location** doit inclure une **franchise** en cas de **dommage** au **véhicule de location**.

Pour bénéficier de la garantie A2 **votre contrat de location** doit inclure une **franchise** en cas de vol du **véhicule de location**.

Garantie	Risques couverts	Limite de garantie (somme maximale assurée)	
		Par <b>sinistre</b> (jusqu'à)	Par <b>période d'assurance</b>
<i>Si le <b>contrat de location</b> inclut une <b>franchise dommages</b> :</i>			
A ✓	A.1 : <b>Dommages</b> du <b>véhicule de location</b> <i>Dont bris de glace, pneus, toit et bas de caisse même si exclus de la <b>franchise</b> du loueur</i>	Remboursement de la <b>franchise</b> dans la limite de 7 000 €	8 000 €
<i>Si le <b>contrat de location</b> inclut une <b>franchise vol</b> :</i>			
	A.2 : Vol du <b>véhicule de location</b>		
B ✓	Erreur de carburant	550 €	1 100 €
C ✓	Batterie à plat	300 €	1 100 €
D ✓	Clés du <b>véhicule de location</b>	500 €	2 000 €
E ✓	Oubli des clés à l'intérieur du <b>véhicule de location</b>	100 €	300 €
F ✓	Frais : Administratifs, de Remplacement et d'Immobilisation	500 €	1 500 €

## IV. Définitions

Les mots ou groupes de mots suivants apparaissant en gras dans le corps de la **police** ont toujours le sens qui leur est donné ci-dessous. Les pluriels des mots définis ont le même sens qu'au singulier.

### Adhérent

La personne qui souscrit la **police** d'assurance et paye la **prime**

### Assuré(e)

La personne dont le nom figure sur le **Certificat d'adhésion** et qui est désignée comme conducteur principal sur le **contrat de location** du véhicule. Elle doit être âgée de 21 à 85 ans, posséder un permis de conduire valide et résider en France métropolitaine, à la Réunion, en Guadeloupe ou en Martinique. L'**assuré** ne peut être ni la **société de location du véhicule de location**, ni le garage désigné pour procéder aux réparations du **véhicule de location**.

### Assureur

AIIG Europe S.A.

### Certificat d'adhésion

Le document adressé par SereniTrip à l'**assuré** confirme son adhésion à la **police** d'assurance.

### Contrat de location

Contrat signé par l'**assuré** avec une **société de location** ayant pour objet la location d'un **véhicule de location**, et dans lequel figurent les informations suivantes : le nom du conducteur principal, le ou les éventuels conducteurs additionnels, le coût de location sa durée (date de début et date de fin) la marque, le modèle et le numéro d'immatriculation et/ou le numéro de série du véhicule loué.

### Déplacement professionnel

Tout déplacement lié à une activité professionnelle (visite de clients, déplacement dans le cadre du travail, etc.). Les trajets domicile-travail ne sont pas considérés comme des déplacements professionnels.

### Domage

Dégât matériel occasionné au **véhicule de location**

### Effets personnels

Tous vêtements et objets personnels de la vie quotidienne des personnes transportées, dans le **véhicule de location** lors du **sinistre**.

### France

La France métropolitaine ainsi que la Réunion, la Martinique et la Guadeloupe.

### Franchise

Le montant que **vous** devez payer en cas de **sinistre** sur le **véhicule de location**, comme indiqué dans **votre contrat de location**. Ce montant peut être précisé dans la devise du pays dans lequel **vous** avez loué le véhicule ou en pourcentage.

### Guerre

Opposition armée, déclarée ou non, d'un État envers un autre État. Est aussi considérée comme **guerre**, une guerre civile.

### Hospitalisation

Le fait de recevoir des soins dans un établissement hospitalier pendant 24 heures consécutives minimum

### Nous/Nos

SereniTrip en tant qu'intermédiaire et AIIG Europe S.A en tant qu'**assureur**.



## Panne

Arrêt imprévu du fonctionnement du **véhicule de location** dû à un problème mécanique, électrique ou électronique sans qu'il soit lié à un **sinistre**

## Période d'assurance

Période pendant laquelle **vous** êtes couvert par la **police** d'assurance, c'est-à-dire la période comprise entre la date d'effet de l'adhésion et la date d'expiration de l'adhésion, indiquée sur **vos Certificat d'adhésion**

## Personne assurée

L'**assuré(e)** et tout autre conducteur dont le nom figure sur le **contrat de location** du véhicule ayant entre 21 et 85 ans, en possession d'un permis de conduire valide et ayant leur résidence principale en **France**, dans la limite de 9 conducteurs additionnels.

## Police

Le contrat d'assurance composé des Conditions Générales et de **vos Certificat d'adhésion**.

## Prime

Le montant que l'**assuré(e)** doit **nous** verser pour souscrire à la **police** d'assurance comme indiqué sur le **Certificat d'adhésion**.

## Sinistre

Événement survenant pendant la période de validité de l'adhésion susceptible de mettre en jeu l'une des garanties prévues par la **police** d'assurance.

## Société de location

Société de location de véhicule, possédant les autorisations nécessaires auprès de l'autorité de régulation française est autorisée à fournir à ses locataires des assurances obligatoires automobiles, ainsi que des contrats de location officiels.

Sont considérés comme des **sociétés de location**, les plateformes de locations entre particuliers et autopartage fournissant au locataire les assurances obligatoires, et notamment l'assurance responsabilité civile ainsi qu'un contrat de location officiel.

## Territorialité

**Votre police vous** couvre pour des locations réalisées depuis la France Métropolitaine, la Réunion, la Guadeloupe ou la Martinique et pour vos déplacements dans les zones susmentionnées ainsi qu'en Belgique, en Allemagne, en Suisse, à Andorre, en Italie et en Espagne, A L'EXCEPTION DES ESPACES INSULAIRES ITALIENS ET ESPAGNOLS, et à condition que la conduite dans les zones géographiques traversées soit légalement autorisée par la **société de location** ET que l'assurance de la **société de location** fonctionne dans ces zones.

Veillez noter qu'aucune couverture d'assurance n'est fournie si **vous** vous déplacez dans un pays ou dans une région où le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères a conseillé d'éviter tout voyage non essentiel avant la date d'effet de **vos contrat de location**.

## Véhicule habitable

Tout véhicule dont l'aménagement intérieur est conçu pour permettre le couchage (ex : van aménagé, camping-car, mobile home ou caravane), y compris les Pick-up avec cabines.

## Véhicule de location

Véhicule terrestre à moteur à quatre (4) roues, configuré pour le transport de biens, y compris les voitures sans sièges à l'arrière de l'habitacle et ce, même si elles font moins de 8m<sup>3</sup>, et à l'exception des véhicules exclus listés dans le Chapitre 6 intitulé « Exclusions communes à toutes les garanties », loué par l'**assuré(e)** auprès d'une **société de location** dont la marque, le modèle et le numéro d'immatriculation figurent sur le **contrat de location**.

## Vous/Votre

Selon le contexte l'**adhérent** ou la ou les **personne(s) assurée(s)**

## V. Garanties



### Garantie A – Franchise en cas de dommages et/ou vol

#### CE QUI EST COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE A1 et A2

Comme indiqué dans le tableau des garanties **nous vous** rembourserons les frais facturés par la **société de location** en cas de **dommage** ou de vol du **véhicule de location** jusqu'à concurrence de 7 000€ par **sinistre** et 8 000€ par **période d'assurance**.

Ce remboursement est plafonné au montant de la **franchise** spécifiée dans  **votre contrat de location**, dans les limites définies dans **notre** tableau des garanties.

*La garantie couvre :*

- Les **dommages** sur toute la carrosserie (toit et bas de caisse inclus)
- Bris de glace
- Pneus, jantes, enjoliveurs
- Le vol ou la tentative de vol et le vandalisme du **véhicule de location** et de ses équipements fixes

Et ce, quelle qu'en soit la cause, y compris en cas de **sinistre** résultant de :

- Conditions météorologiques défavorables
- Animaux
- Incendies
- Explosions

Dès lors qu'une franchise en cas de **dommages** figure dans  **votre contrat de location**, les **dommages** causés au toit, bas de caisse, pneus, jantes, enjoliveurs ainsi que le bris de glace sont garantis quand bien même aucune **franchise** ne s'appliquerait pour ces **dommages** spécifiques au titre du **contrat de location** et ce jusqu'à concurrence de 7000€ par **sinistre** et 8 000€ par **période d'assurance**

#### CE QUI EST EXCLU DE LA GARANTIE A1 ET A2

✗ TOUT **SINISTRE** POUR LEQUEL L'**ASSURE(E)** NE BENEFICIE PAS D'UNE **FRANCHISE** DANS SON **CONTRAT DE LOCATION**.

✗ TOUT **SINISTRE** FAISANT SUITE A UN VOL, UNE TENTATIVE DE VOL OU UN ACTE DE VANDALISME QUI N'EST PAS SIGNALÉ AUX AUTORITÉS POLICIERES COMPETENTES DES QUE POSSIBLE DANS UN DELAI DE 48H APRES LA DECOUVERTE DU VOL, DE LA TENTATIVE DE VOL OU DE L'ACTE DE VANDALISME, OU DANS LE CAS OU AUCUN RAPPORT DE POLICE OFFICIEL N'A ÉTÉ OBTENU.

✗ TOUT **SINISTRE** NECESSITANT L'INTERVENTION DES FORCES DE L'ORDRE QUI N'EST PAS SIGNALÉ AUX AUTORITÉS DE POLICE COMPETENTES DES QUE POSSIBLE DANS UN DELAI DE 48H, OU LORSQU'AUCUN RAPPORT DE POLICE OFFICIEL N'A ÉTÉ OBTENU SI LA LOI LOCALE APPLICABLE L'EXIGE.



### Garantie B – Erreur de carburant

#### CE QUI EST COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE B

Comme indiqué dans le tableau des garanties, **nous vous** indemniserons jusqu'à concurrence de 550 € par **sinistre** et 1 100 € par **période d'assurance** pour les frais de nettoyage du moteur et du circuit de carburant, en cas d'erreur de carburant dans  **votre véhicule de location**.



## Garantie C – Batterie à plat

### CE QUI EST COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE C

Comme indiqué dans le tableau des garanties, **nous vous** indemniserons jusqu'à concurrence de 300 € par **sinistre** et 1 100 € par **période d'assurance** pour les frais de recharge occasionnés par une batterie déchargée du **véhicule de location**.

### CE QUI EST EXCLU DE LA GARANTIE C

- ✗ CETTE GARANTIE NE S'APPLIQUE PAS AUX VEHICULES ELECTRIQUES
- ✗ LES FRAIS DE REMPLACEMENT DE LA BATTERIE ELLE-MEME



## Garantie D – Clés du véhicule de location

### CE QUI EST COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D

Comme indiqué dans le tableau des garanties, **nous vous** indemniserons jusqu'à concurrence de 500 € par **sinistre** et 2 000 € par **période d'assurance** pour :

- ✓ Le coût de remplacement d'une clé perdue, volée ou endommagée du **véhicule de location** ;
- ✓ Le coût de remplacement des serrures ;
- ✓ Les frais de serrurier ;

### CE QUI EST EXCLU AU TITRE DE LA GARANTIE D

- ✗ TOUT **SINISTRE** SUITE A UN VOL QUI N'EST PAS SIGNALÉ AUX AUTORITÉS POLICIERES COMPÉTENTES DES QUE POSSIBLE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE APRES LA DÉCOUVERTE DU VOL, OU DANS LE CAS OU AUCUN RAPPORT DE POLICE OFFICIEL N'À ÉTÉ OBTENU



## Garantie E – Oubli des clés à l'intérieur du véhicule de location

### CE QUI EST COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE E

Comme indiqué dans le tableau des garanties, **nous vous** indemniserons jusqu'à concurrence de 100 € par **sinistre** et 300 € par **période d'assurance** pour que **vous** puissiez regagner accès au **véhicule de location** si celui-ci est fermé de l'intérieur et que vous ne pouvez l'ouvrir du fait d'un oubli de clés à l'intérieur du véhicule.

### CE QUI EST EXCLU AU TITRE DE LA GARANTIE E

- ✗ TOUT **SINISTRE** POUR LEQUEL **VOUS** N'AVEZ PAS AVERTI PRÉALABLEMENT LA **SOCIÉTÉ DE LOCATION** DE L'INTERVENTION D'UN SERRURIER AFIN D'OUVRIRE LE **VEHICULE DE LOCATION**. Cette exclusion ne s'applique pas lorsque pour des raisons indépendantes de **votre** volonté **vous** n'avez pas été en mesure de contacter la **société de location**

✘ TOUT **SINISTRE** POUR LEQUEL **VOUS** ETES INCAPABLE DE FOURNIR DES FACTURES ET DES REÇUS POUR LE TRAVAIL EFFECTUE.

## Garantie F – Frais Administratifs, Remplacement & Immobilisation



### CE QUI EST COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE F

Comme indiqué dans le tableau des garanties, **nous vous** indemniserons jusqu'à concurrence de 500 € par **sinistre** et 1500 € par **période d'assurance** pour les frais, ci-dessous liés à un **sinistre** couvert par **notre police** d'assurance au titre des autres garanties :

- Les frais administratifs
- Les frais associés à un véhicule de remplacement
- Les frais d'immobilisation du véhicule

### CE QUI EST EXCLU DE LA GARANTIE F

✘ TOUS LES FRAIS QUI NE SONT PAS LIES A UN **SINISTRE** PRIS EN CHARGE AU TITRE DES GARANTIES DE CETTE **POLICE**

## VI. Exclusions communes à toutes les garanties

Les exclusions ci-dessous s'appliquent à toutes les garanties de cette **police**. Outre ces exclusions générales, veuillez également **vous** référer à « Ce qui est exclu de la garantie » dans un encadré orange présent sous chaque garantie de votre **police**, qui précise des exclusions particulières pour chacune d'entre elle

### A. L'assuré & le contrat d'assurance

Sont exclus :

- ✘ 1. TOUTE DECLARATION DE **SINISTRE** ALORS QUE LA **PRIME N'A PAS ETE ENTIEREMENT PAYEE** ;
- ✘ 2. TOUTE DECLARATION DE **SINISTRE** ALORS QUE LE **CONTRAT DE LOCATION N'INCLUT PAS DE FRANCHISE**
- ✘ 3. TOUTE DECLARATION DE **SINISTRE** EFFECTUEE PAR DES CONDUCTEURS :
  - (i) DONT LE NOM NE FIGURE PAS SUR LE **CONTRAT DE LOCATION**
  - (ii) QUI SONT AGES DE MOINS DE 21 ANS OU DE PLUS DE 85 ANS
  - (iii) QUI NE DISPOSENT PAS D'UN PERMIS DE CONDUIRE VALIDE
  - (iv) DONT LA RESIDENCE PRINCIPALE N'EST PAS EN **FRANCE**
- ✘ 4. TOUTE DECLARATION DE **SINISTRE** EFFECTUEE PAR UNE **PERSONNE ASSUREE** APPARAISSANT SUR UNE BASE DE DONNEES OFFICIELLE, GOUVERNEMENTALE OU POLICIERE DE PERSONNES AVEREES OU PRESUMEES TERRORISTES, OU MEMBRE D'ORGANISATION TERRORISTE, TRAFIQUANTE DE STUPEFIANTS, IMPLIQUEE EN TANT QUE FOURNISSEUSE DANS LE COMMERCE ILLEGAL D'ARMES NUCLEAIRES, CHIMIQUES OU BIOLOGIQUES.
- ✘ 5. TOUT **SINISTRE** RESULTANT DE TOUT ACTE OU EN LIEN AVEC TOUT ACTE FRAUDULEUX, MALHONNETE OU CRIMINEL COMMIS PAR **VOUS** OU PAR TOUTE PERSONNE AVEC LAQUELLE **VOUS** ETES EN COLLUSION

### B. Le lieu de location

Sont exclus :

- ✘ 6. TOUT **SINISTRE** RESULTANT D'UN VOYAGE EN DEHORS DE LA **TERRITORIALITE DE LA POLICE** ;
- ✘ 7. TOUT **SINISTRE** SUITE A UN DEPLACEMENT, DANS UN PAYS OU DANS UNE REGION SPECIFIQUE, OU LE MINISTRE DE L'EUROPE ET DES AFFAIRES ETRANGERES A CONSEILLE D'EVITER TOUT VOYAGE NON ESSENTIEL AVANT LE COMMENCEMENT DU VOYAGE.

### C. Les types de véhicules ou de locations

Sont exclus :

- ✘ 8. TOUT **SINISTRE** RESULTANT DE LA LOCATION DE :
  - (i) TOUT VEHICULE AUTRE QUE LE **VEHICULE DE LOCATION** SPECIFIEE SUR LE **CONTRAT DE LOCATION**
  - (ii) **VEHICULES HABITABLES**
  - (iii) VEHICULE DONT LA VALEUR A NEUF EN **FRANCE** DEPASSE 80 000 € (*si le véhicule n'est plus vendu, il s'agit de la valeur lors de sa dernière année de commercialisation*)
  - (iv) VEHICULES DE PLUS DE 10 ANS
  - (v) VEHICULES AVEC UN POIDS TOTAL EN CHARGE DE PLUS DE 3,5 TONNES ET/OU D'UN VOLUME UTILE DE PLUS DE 20M3 ET/OU DE PLUS DE 9 PLACES ASSISES
  - (vi) TOUT QUADS, PICK-UPS, AMBULANCES, CARAVANES, REMORQUES, CAMIONS BENNE, PORTE-VOITURES, CAMIONS NACELLE ELEVATRICE, VAN A CHEVAUX, TRACTEURS, MOISSONNEUSES-BATTEUSES ET AUTRES VEHICULES AGRICOLES.
  - (vii) LES VEHICULES DE PRET, DE COURTOISIE OU D'ESSAI

## D. Les types de dommages et autres frais facturés par le loueur

Sont exclus :

- 9. TOUT **DOMMAGE** EXCLUSIVEMENT CAUSE A L'INTERIEUR DU **VEHICULE DE LOCATION** OU AUX ACCESSOIRES **DU VEHICULE DE LOCATION** (SONO, RADIO, PORTE-SKIS, ANTENNE, BARRES DE TOIT, COFFRE DE TOIT, SIEGE AUTO, GPS, PLAGE ARRIERE). Cette exclusion ne s'applique pas en cas de vandalisme
- 10. TOUT DOMMAGE OU VOL DE **VOS EFFETS PERSONNELS**
- 11. LES FRAIS LIES A DES INTERETS, CARTES DE CREDIT, COMMISSIONS OU CONVERSIONS DE DEVISE ;
- 12. TOUT DOMMAGES CORPORELS OU MATERIELS CAUSE A UN TIERS
- 13. TOUT SINISTRE RESULTANT DU TRANSPORT D'ANIMAUX
- 14. TOUTES LES DEPENSES COUVERTES PAR LA **SOCIETE DE LOCATION** OU SES ASSUREURS ;
- 15. TOUT **SINISTRE** DEJA INDEMNISE AU TITRE D'UNE AUTRE POLICE D'ASSURANCE.
- 16. TOUT REMBOURSEMENT DE SOMMES VERSEES EN ESPECES A LA **SOCIETE DE LOCATION**
- 17. TOUTE LOCATION D'UN **VEHICULE DE LOCATION** PAYEE EN ESPECES

## E. Les causes des dommages

Sont exclus :

- 18. TOUT **SINISTRE** RESULTANT DE **VOTRE** FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE OU DE **VOTRE** COMPLICITÉ DANS LA COMMISSION D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE
- 19. TOUT EVENEMENT FAISANT PERDRE A LA **POLICE** SON CARACTERE ALEATOIRE ;
- 20. TOUT **SINISTRE** AYANT POUR CAUSE :
  - (i) UNE DEFAILLANCE MECANIQUE ; DEFAILLANCE ELECTRIQUE ; DEFAILLANCE DE LOGICIEL OU DEFAILLANCE DES DONNEES DONT TOUTE INTERRUPTION ELECTRIQUE, SURTENSION, SOUS-TENSION, PANNE D'ELECTRICITE ; DEFAILLANCE DES SYSTEMES DES SATELLITES OU DES TELECOMMUNICATIONS, A MOINS QUE LA DEFAILLANCE N'ENTRAINE UNE COLLISION ACCIDENTELLE ;
  - (ii) DES RISQUES NUCLEAIRES ;
  - (iii) UNE **GUERRE**, DES ACTES DE TERRORISME, UNE EMEUTE OU UN TROUBLE CIVIL.
- 21. TOUT **SINISTRE** RESULTANT D'UNE **PANNE**.
- 22. TOUT **SINISTRE** RELATIF A UN **VEHICULE DE LOCATION** EN MAUVAIS ETAT DE FONCTIONNEMENT AU MOMENT DU **SINISTRE**
- 23. TOUT **SINISTRE** RESULTANT DE L'USURE NORMALE, DE LA DETERIORATION PROGRESSIVE, D'UN DEFAUT CACHE OU D'UN DOMMAGE INTERNE AU **VEHICULE DE LOCATION** ;
- 24. TOUT **SINISTRE** SURVENANT AU COURS D'EVENEMENTS, DE COURSES, DE COMPETITIONS OU LEURS TESTS, SOUMIS AUX REGLEMENTATIONS EN VIGUEUR AVEC AUTORISATION PREALABLE DES AUTORITES PUBLIQUES ;
- 25. TOUT **SINISTRE** RESULTANT DE L'UTILISATION DU **VEHICULE DE LOCATION** DANS LE CADRE D'UN DEPLACEMENT PROFESSIONNEL.

## F. La législation et les règles

Sont exclus :

- ✘ 26. TOUT **SINISTRE** RESULTANT DU NON-RESPECT PAR L'**ASSURE** DU CODE DE LA ROUTE DU PAYS DANS LEQUEL LE **VEHICULE DE LOCATION** CIRCULE AU MOMENT DU **SINISTRE** ;
- ✘ 27. TOUT **SINISTRE** ALORS QUE LE CONDUCTEUR EST SOUS L'EMPIRE D'UN ETAT ALCOOLIQUE CARACTERISE PAR LA PRESENCE DANS LE SANG D'UN TAUX D'ALCOOLEMIE SUPERIEUR AU TAUX MAXIMUM AUTORISE PAR LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR DANS LE PAYS OU S'EST PRODUIT LE **SINISTRE**
- ✘ 28. TOUT **SINISTRE** SURVENU ALORS QUE LE CONDUCTEUR ETAIT SOUS L'INFLUENCE DE NARCOTIQUES, BARBITURIQUES, TRANQUILLISANTS NON PRESCRITS PAR UN MEDECIN, STIMULANTS, ANABOLISANTS OU HALLUCINOGENES
- ✘ 29. TOUT **SINISTRE** RESULTANT DE LA CONDUITE HORS-PISTE OU SUR DES ROUTES EXCLUSIVEMENT RESERVEES AUX 4x4 ET DESIGNEEES COMME TELLES PAR LES AUTORITES, A L'EXCEPTION DES CHEMINS PRIVES CORRECTEMENT ENTRETENUS ET PRATICABLES PAR TOUS LES TYPES DE VEHICULES ;
- ✘ 30. TOUT **SINISTRE** RESULTANT DE LA CONDUITE DU **VEHICULE DE LOCATION** EN VIOLATION DES CONDITIONS DU **CONTRAT DE LOCATION**

## VII. Expiration, Résiliation, Renonciation & Modification

### Expiration ou Résiliation par l'assuré

- En cas de perte totale du bien assuré résultant d'un événement non couvert par la **police**, l'assurance prend fin automatiquement, **nous** devons alors **vous** rembourser la partie de cotisation perçue pour la période qui restait à courir (article L121-9 du Code des assurances) sauf si **vous** avez été indemnisé pour un **sinistre** antérieur.
- En cas de résiliation de la **police** d'assurance par l'**assureur** à la suite d'un **sinistre**, **vous** avez la possibilité dans un délai d'un (1) mois à dater de la notification de cette résiliation, de résilier les autres contrats d'assurance que **vous** pouvez avoir souscrits à l'**assureur**. **Votre** résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai de (1) mois à dater de la notification à l'**assureur** (article R.113-10 du Code des assurances)

### Résiliation par l'assureur

La **police** peut être résiliée par l'**assureur** dans les cas suivants :

- Non-paiement de la **prime** (article L.113-3 du Code des assurances)
- Après un **sinistre** (article R. 113-10 du Code des assurances), dans ce cas, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à dater de la notification.

### Renonciation par l'assuré

Information de l'adhérent pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances :

*Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.*

*L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :*

- 1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;*
- 2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur*
- 3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;*
- 4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.*

*Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la cotisation payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.*

*Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat que vous avez souscrit.*



Dans tous les cas, si **vous** souhaitez renoncer à votre adhésion **vous** devrez au choix contacter SereniTrip :

- en ligne sur le site Web <https://serenitrip.fr/> en utilisant le formulaire sur la page contact
- par mail à l'adresse [bonjour@serenitrip.fr](mailto:bonjour@serenitrip.fr)
- par courrier à l'adresse : Annulations, SereniTrip, Maison de la Technopole 53001 Laval Cedex

Le modèle de la lettre de renonciation figure à l'Annexe 1 des présentes Conditions Générales.

Serenitrip remboursera alors la cotisation éventuellement déjà prélevée dans un délai maximum de 30 (trente) jours suivant la date de la demande de renonciation.

**Pendant le délai de renonciation, si vous demandez expressément l'exécution des garanties, en déclarant un sinistre, vous ne pourrez plus exercer votre droit de renonciation.**

### Changement apporté à votre police

**Vous** pouvez effectuer toute modification relative aux coordonnées de l'**assuré(e)** (y compris l'adresse postale, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone) sur le portail en ligne de SereniTrip.

Toute autre modification des renseignements personnels de l'**assuré(e)** (y compris le nom et la date de naissance) doit être déclarée par l'**assuré(e)** au +33(0)2.52.33.18.48 ou à [bonjour@serenitrip.fr](mailto:bonjour@serenitrip.fr)

Aucune autre personne, en dehors de l'**adhérent/l'assuré** et de **nous**, n'a le droit de résilier cette **police**. Si besoin est, l'**adhérent** a la responsabilité d'informer les autres **personnes assurées** que la **police** a été résiliée.

## VIII. Que faire en cas de sinistre ?

### A. Envoyer votre déclaration de sinistre

Pour effectuer une déclaration de **sinistre nous vous** demanderons de remplir le formulaire de déclaration de **sinistre** et de fournir à **vous** propres frais tous les documents nécessaires, et qui seraient requis, pour la prise en charge de votre **sinistre**.

**Vous** pouvez envoyer **votre** déclaration de **sinistre** et ajouter la liste des pièces justificatives directement sur **notre** site internet <https://serenitrip.fr/>, en **vous** connectant à **votre** espace client. **Votre** identifiant et **votre** mot de passe **vous** ont été envoyés par mail, lors de **votre** souscription.

**Vous** pouvez également **nous** transmettre votre déclaration de **sinistre** par mail ou courrier (comme indiqué au point B « Nous contacter » ci-dessous), en **nous** fournissant **vos** documents ainsi que le formulaire de déclaration.

#### VEUILLEZ NOTER

Toute déclaration de **sinistre** peut être effectuée uniquement par l'**assuré** ou l'**adhérent**

Toute déclaration de **sinistre** doit être faite, sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, dans les quinze (15) jours suivant la date à laquelle l'**assuré** a eu connaissance du **sinistre**.

Si **vous** ne disposez pas de tous les éléments nécessaires, **vous** pouvez simplement débiter puis sauvegarder **votre** déclaration sur **notre** site internet. Cela validera le délai de 15 jours et **vous** laissera le temps nécessaire pour la finaliser.

En cas de non-respect du délai de déclaration de **sinistre** et dans la mesure où ce retard **nous** cause un préjudice, **vous** pouvez perdre le bénéfice des garanties de la **police** pour ce **sinistre**, sauf si ce retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure

### VOICI LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES À LA PRISE EN CHARGE D'UN SINISTRE :

1. Une copie du **contrat de location**
  2. Une copie du permis de conduire de l'**assuré**
  3. Une copie du rapport de **dommages** et/ou de vol émis par la **société de location** (par exemple un état des lieux de retour du véhicule)
  4. La facture confirmant le montant que **vous** avez payé à la **société de location** ou à un garage pour le **sinistre**.
  5. Un relevé bancaire (ou une capture d'écran de **votre** compte bancaire) prouvant que **vous** avez payé le montant des **dommages** réclamés. Attention, aucun **sinistre** ne sera pas pris en charge en cas de règlement en liquide
  6. Un rapport de police sera demandé, si la législation du pays où l'incident a eu lieu exige la présence de la police (ex : lésions corporelles nécessitant une intervention médicale sur place) ou en cas de vol, de tentative de vol ou d'acte de vandalisme.
  7. Si des tiers sont impliqués dans le **sinistre**, **nous** aurons besoin d'un constat amiable
- Enfin, pour plus de rapidité dans le traitement de votre **sinistre**, si **vous** avez en **votre** possession des photos et/ou vidéos des **dommages**, n'hésitez pas à **nous** les transmettre.

Si les informations fournies venaient à se révéler insuffisantes, **nous** identifierions les autres informations qui pourraient être requises et **nous vous** informerons de ces documents manquants dès que possible.

Si **nous** ne recevons pas les informations nécessaires pour démontrer que les conditions de la garantie sont réunies, **nous** pourrions rejeter la prise en charge de **votre sinistre**.



Après réception de tous les documents nécessaires et après détermination de l'indemnité par l'**assureur**, **vous** serez indemnisé dans un délai de 5 jours ouvrés.

## B. Nous contacter

Pour déclarer tout **sinistre**, **vous** pouvez contacter SereniTrip grâce aux coordonnées ci-dessous :

 <b>En ligne</b>  <a href="https://serenitrip.fr/">https://serenitrip.fr/</a> , en vous connectant à votre espace client	 <b>Courrier</b>  SereniTrip, service sinistres Maison de la Technopole, 53001 Laval Cedex	 <b>Mail</b>  bonjour@serenitrip.fr
--	--	---

Pour tout renseignement sur le fonctionnement de la déclaration de sinistre, **vous** pouvez contacter SereniTrip grâce aux coordonnées ci-dessous :

 <b>Téléphone</b>  +33 (0) 2 52 33 18 48  Service ouvert du lundi au vendredi entre 8h30 à 13h et de 14h à 18h.	 <b>Mail</b>  bonjour@serenitrip.fr
---	---

Pour tous renseignements sur le suivi de votre dossier de **sinistre**, **vous** pouvez contacter AIG grâce aux coordonnées ci-dessous :

 <b>Téléphone</b>  +33 (0) 1 49 02 42 21  Service ouvert du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h.	 <b>Mail</b>  sinistres@aig.com
---	--

À SAVOIR : En cas de réticence, d'omission, de déclaration fautive ou inexacte de la part de l'**assuré(e)** qui change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'**assureur**, la **police** d'assurance est nulle, alors même que le risque omis ou dénaturé a été sans influence sur le **sinistre** (articles L113-8 et L113-9 du Code des assurances).

Dans le cas d'une omission, réticence, fautive déclaration non-intentionnelle portant sur l'objet du risque, constatée avant tout **sinistre**, l'**assureur** a le droit de résilier la **police** 10 jours après notification par lettre recommandée, en restituant la portion de la **prime** payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

Dans le cas d'une omission, réticence, fausse déclaration intentionnelle portant sur l'objet du risque, constatée après un **sinistre**, l'indemnité est réduite en proportion du taux des **primes** payées par rapport au taux des **primes** qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

## IX. Comment effectuer une réclamation ?

**Nous** ferons tout notre possible pour **vous** fournir le meilleur service et pour être présents quand **vous** avez besoin de **nous**. Cependant, si **vous** n'êtes pas satisfait(e) du service que **vous** avez reçu de notre part et si **vous** souhaitez **nous** en faire part, **vous** pouvez le faire en **nous** contactant aux coordonnées ci-dessous.

### Réclamations concernant la souscription de votre police

En cas d'insatisfaction relative à la conclusion de **votre police**, **vous** pouvez contacter SereniTrip, par courrier, par téléphone, en ligne ou par mail, aux adresses suivantes :

 <b>Courrier</b>  Service des réclamations, SereniTrip, Maison de la Technopole, 53001 Laval Cedex	 <b>Téléphone</b>  +33 (0) 2 52 33 18 48  Nous pouvons résoudre immédiatement de nombreux problèmes. Ainsi, veuillez nous contacter en premier lieu.	 <b>En ligne ou par mail</b>  En utilisant le formulaire sur la page « <a href="#">réclamation</a> » ou directement à <a href="mailto:reclamations@serenitrip.fr">reclamations@serenitrip.fr</a>
---	---	---

La demande devra indiquer le n° du contrat figurant sur le **Certificat d'adhésion** et préciser son objet.

Le Service Réclamations de SereniTrip s'engage à accuser réception de **votre** réclamation dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrables à compter de l'envoi de celle-ci et à y apporter une réponse au plus tard dans les 10 (dix) jours suivant la date de réception de cette première réclamation (sauf circonstances particulières dont **vous** serez alors tenu informé).

### Réclamations concernant la gestion de votre sinistre

En cas d'insatisfaction relative à gestion de **votre sinistre**, **vous** pouvez contacter la succursale française de l'**assureur** en s'adressant au service clients à l'adresse suivante :

 <b>Courrier</b>  AIG, Europe SA - Service Clients - Tour CBX – 1 Passerelle des reflets - CS 60234 - 92913
--

La demande devra indiquer le n° du contrat figurant sur le **Certificat d'adhésion** et préciser son objet.

La succursale française de l'**assureur** s'engage à accuser réception dans les 10 (dix) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de **votre** réclamation à l'**assureur** et à apporter une réponse dans un délai de 30 (trente) jours à compter de sa réception (sauf circonstances particulières dont **vous** serez alors tenu informé)

Lorsque **vous** êtes est une personne physique agissant à des fins non professionnelles, **vous** pouvez, en l'absence de réponse dans un délai de 2 (deux) mois après l'envoi de **votre** réclamation écrite ou si le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de l'**assureur**, saisir le Médiateur de l'Assurance français par courrier, par mail ou en remplissant le formulaire en ligne :

 <p><b>Adresse postale</b></p> <p>Le Médiateur de l'Assurance TSA 50110 75441 - Paris Cedex 09</p>	 <p><b>Site web</b></p> <p><a href="https://www.mediation-assurance.org">https://www.mediation-assurance.org</a></p>	 <p><b>En ligne ou par mail</b></p> <p><a href="mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org">le.mediateur@mediation-assurance.org</a></p>
---	---	--

AIG Europe SA étant une compagnie d'assurance luxembourgeoise, **vous** pouvez également, si le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de l'**assureur** ou en l'absence de réponse passé un délai de 90 jours :

1. élever la réclamation au niveau du siège social de l'**assureur**, soit par courrier en écrivant à AIG Europe SA « Service Réclamation Niveau Direction », 35D avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, soit par email en écrivant à l'adresse suivante : aigeurope.luxcomplaints@aig.com ;
2. saisir l'un des organismes de médiation Luxembourgeois dont les coordonnées figurent sur le site internet du siège de l'**assureur** à l'adresse suivante <http://aig.lu> ; ou
3. présenter un recours extra judiciaire devant le Commissariat Aux Assurances luxembourgeois (CAA), soit par voie postale à l'adresse du CAA, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, soit par télécopie adressée au CAA au +352 22 69 10, soit par email en écrivant à [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu), soit en ligne sur le site internet du CAA <http://www.caa.lu>.

Aucun des recours amiables visés ci-dessus ne saurait porter préjudice à **vos** droits d'intenter une action en justice devant les tribunaux français.

La politique de l'**assureur** en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante : <http://www.aig.com>

Lorsque l'adhésion a été effectuée par internet, **vous** avez également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## X. Conditions applicables à la police d'assurance

Les conditions suivantes s'appliquent à toutes les garanties de votre **police**.

1. En souscrivant cette **police**, ou pour modifier cette **police**, **vous** devez répondre de manière exhaustive et précise à toutes les questions ou demandes d'informations que **nous** pouvons **vous** présenter. Les informations que **vous nous** fournissez peuvent affecter **notre** capacité à renouveler, ou changer **votre** couverture au titre de cette **police**.
2. Cette **police** n'est pas transférable ou cessible sauf accord écrit de **notre** part.
3. **Vous** devez prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger le **véhicule de location** contre les **sinistres** et **vous** devez utiliser le **véhicule de location** conformément aux Conditions Générales du **contrat de location**.
4. L'indemnité en cas de **sinistre** ne peut être versé qu'à **vous** ou à **votre** représentant légal et toute déclaration de **sinistre** ne peut être effectuée que par **vous** ou **votre** représentant légal.
5. Toute inexactitude, omission, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'**assuré** portant sur les éléments constitutifs du risque au moment de l'adhésion de la **police** ou en cours de contrat, est sanctionnée, même si elle a été sans influence sur le **sinistre**, par une réduction d'indemnité ou même une nullité de la **police** (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).
6. De même toute omission, réticence, fausse déclaration volontaire ou non dans la déclaration du **sinistre vous** expose à une déchéance des garanties voire une résiliation de la **police**.
7. En cours de contrat, l'**assuré** doit déclarer à l'**assureur**, les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et de ce fait affectent l'une des circonstances spécifiées aux Conditions Générales. Cette déclaration doit être faite préalablement à la modification si celle-ci résulte du fait de l'**assuré** et, dans les autres cas, dans un délai de huit (8) jours à partir du moment où il en a eu connaissance.
8. Lorsque cette modification entraîne une aggravation du risque telle que, si le nouvel état des choses avait existé à la souscription, l'**assureur** n'aurait pas contracté ou ne l'aurait fait que moyennant une **prime** plus élevée, la déclaration doit être faite, sous peine des sanctions prévues ci-dessous et l'**assureur** a la faculté, dans les conditions prévues à l'article L 113-4 du Code des assurances, soit de résilier la **police** moyennant préavis de dix (10) jours par lettre recommandée, soit de proposer un nouveau montant de **prime**. Si l'**assuré** n'accepte pas ce nouveau taux de **prime**, l'**assureur** peut résilier le contrat moyennant un préavis de dix (10) jours. Lorsque cette modification constitue une diminution du risque, l'**assuré** a droit à une diminution du montant de la **prime**. Si l'**assureur** n'y consent pas, l'**assuré** peut dénoncer la **police**. La résiliation prend effet trente (30) jours après la dénonciation et l'**assureur** rembourse à l'**assuré** la portion de **prime** afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru.
9. Conformément aux dispositions de l'article L.121-12 du Code des assurances, l'**assureur** est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité qu'il a versée, dans les droits et actions de l'**assuré** à l'égard des tiers. Si, du fait de l'**assuré**, la subrogation ne peut plus s'exercer en faveur de l'**assureur**, celui-ci est déchargé de ses obligations dans la mesure où ne peut plus s'exercer la subrogation.



## XI. Délai de prescription

Conformément aux dispositions des articles L114-1 du Code français des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Les dispositions du Code des assurances et du Code civil concernant la prescription sont reproduites ci-après :

### 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-hydratation 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, notwithstanding les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

### 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.


### Article L.114-3 du Code des assurances :

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code Civil reproduits ci-après :

### Article 2240

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.



#### Article 2241

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

#### Article 2242

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

#### Article 2243

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

#### Article 2244

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

#### Article 2245

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

#### Article 2246

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.



## XII. Contacts

### VENTES & SERVICE CLIENT

**Adresse :** SereniTrip, service client

Maison de la Technopole  
53001 Laval Cedex

**Téléphone :** +33 (0) 2 52 33 18 48

**E-mail :** [bonjour@serenitrip.fr](mailto:bonjour@serenitrip.fr)

**Les lignes téléphoniques sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h30 à 13h et de 14h à 18h.**

### DÉCLARATIONS DE SINISTRE

**Adresse :** SereniTrip Sinistres

Maison de la Technopole  
53001 Laval Cedex

**Téléphone :** +33 (0) 2 52 33 18 48

**E-mail :** [sinistres@aig.com](mailto:sinistres@aig.com)

**Les lignes téléphoniques sont ouvertes du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h.**

### RÉCLAMATIONS

#### VENTES

**Adresse :**

SereniTrip, service réclamations  
Maison de la Technopole  
53001 Laval Cedex

**Téléphone :** +33 (0) 2 52 33 18 48

**E-mail :** [reclamations@serenitrip.fr](mailto:reclamations@serenitrip.fr)

**Les lignes téléphoniques sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h30 à 13h et de 14h à 18h.**

#### DECLARATIONS DE SINISTRE

**Téléphone :** +33 (0) 1 49 02 42 21

**Les lignes téléphoniques sont ouvertes du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h.**



## XIII. Protection des données à caractère personnel

### Comment nous utilisons vos informations personnelles

En qualité de responsable de traitement au titre du Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données à Caractère Personnel, l'**assureur** s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et partenaires conformément audit règlement.

Les données à caractère personnel recueillies par l'**assureur** sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats d'assurance et des sinistres. L'**assureur** peut également utiliser les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la prévention de la criminalité (en particulier en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent). L'**assureur** peut communiquer les données à caractère personnel aux sociétés de son groupe, à des prestataires de services ainsi qu'à d'autres tiers à ces mêmes fins. Les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger, y compris vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace économique européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées, notamment contractuelles, conformément à la réglementation européenne applicable. Les personnes concernées disposent de certains droits relatifs à leurs données à caractère personnel et en particulier des droits d'accès, de rectification, de limitation à l'utilisation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité. Des informations complémentaires sur l'utilisation des données à caractère personnel par l'**assureur** et sur les droits des personnes concernées sont disponibles sur <http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles>.

Toute personne concernée peut exercer ses droits en écrivant à : AIG Service Conformité, Tour CBX - 1 passerelle des reflets - CS 60234 – 92913 Paris La Défense Cedex ou par e-mail à [donneespersonnelles.fr@aig.com](mailto:donneespersonnelles.fr@aig.com). Un exemplaire de la Politique de protection des données à caractère personnel de l'**assureur** peut être obtenu en écrivant comme indiqué ci-dessus. Toute personne concernée peut également s'opposer, par simple lettre envoyée comme indiqué ci-dessus, à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées à des fins de prospection commerciale. Les conversations téléphoniques sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des **sinistres**.



## Annexe 1 : Formulaire de renonciation

Si **votre police** est éligible à la faculté de renonciation **vous** pouvez exercer cette faculté en **nous** retournant une demande de renonciation dûment complétée, datée et signée avant l'expiration du délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de souscription de **votre police**, à l'adresse :

SereniTrip

6 rue Léonard de Vinci

53001 Laval Cedex

### Modèle de lettre de renonciation :

Je soussigné(e) (Nom, Prénom), souhaite renoncer à la police d'assurance .....dont le numéro de la police est....., souscrit le ..... et vous prie de m'adresser personnellement le remboursement de la prime versée, soit .....€.

Fait le ..... Signature .....

En cas d'exercice du droit de renonciation, toute **prime** éventuellement versée sera remboursée à l'**assuré** au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande de renonciation.

L'**ASSURE** NE PEUT EXERCER SON DROIT DE RENONCIATION APRES EXPIRATION DE LA **POLICE** D'ASSURANCE OU DANS LE CAS OU IL AURAIT DEMANDE L'EXECUTION DE LA **POLICE** D'ASSURANCE PENDANT LE DELAI DE RENONCIATION, PAR EXEMPLE SOUS LA FORME D'UNE DECLARATION DE **SINISTRE**.



# BON VOYAGE AVEC



# SereniTrip

SOYEZ MALIN • PARTEZ SEREIN



AIG Europe SA – Immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, <http://www.aig.lu/>. Agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 11 rue Robert Stumper, L-2557 GD Luxembourg, Succursale pour la France Tour CBX 1 passerelle des reflets - CS 60234 – 92913 Paris La Défense Cedex - RCS Nanterre 838 136 463.