

2018

Convention d'assistance | DRIVY



CONTENU

OBJET	1
DÉFINITIONS	1
COUVERTURE.....	2
FAITS GÉNÉRATEURS	2
GARANTIES D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES.....	2
EXCLUSIONS.....	3
RESPONSABILITÉ.....	4
PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	4
RÉCLAMATIONS.....	4
CONDITIONS PARTICULIERES LIEES A LA SOUSCRIPTION DE L'OPTION « VEHICULE DE REMPLACEMENT »	5

OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et conditions de mise en application par l'Assisteur des garanties d'assistance aux véhicules accordées au locataire ayant conclu un contrat de location entre particuliers (ci-après dénommé le « Contrat de location ») sur le site Internet www.drivy.com ou au propriétaire du véhicule mis en location par ce même intermédiaire.

DÉFINITIONS

Assisteur

ACTA Assurance SA

Parc des Tuileries

CS 80117

69578 Limonest cedex

Société anonyme au capital social de 2 387 580 euros

Immatriculée au RCS de Lyon sous le n° 493 466 254

Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle des Assurances située 61, rue Taitbout, 75009 PARIS.

Les prestations d'assistance seront délivrées par :

TOURING

Wetstraat 44 rue de la Loi

Brussel 1040 Bruxelles

Locataire

Toute personne physique ayant souscrit un contrat de location entre particuliers sur le site Internet www.drivy.com

Propriétaire

Toute personne physique résidant en Belgique titulaire, conformément au certificat d'immatriculation, d'un Véhicule mis en location sur le site Internet www.drivy.com

Étranger

Tout pays en dehors de la Belgique.

Domicile

Lieu de résidence principal et habituel du Propriétaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé nécessairement en Belgique.

Panne

Tout incident fortuit d'origine mécanique, électrique, électronique ou hydraulique de nature à immobiliser le véhicule garanti et donc à empêcher la poursuite du déplacement en cours.

Sont inclus dans cette définition :

- La crevaison ou l'éclatement des pneumatiques (simple ou multiple),
- L'erreur ou le manque de carburant,
- La perte, le vol, le bris ou l'oubli à l'intérieur du Véhicule des clés.

Accident matériel

Collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, explosion impliquant un Véhicule alors qu'il circulait sur une voie destinée à la circulation et ayant pour effet d'immobiliser ledit Véhicule sur le lieu de survenance du dommage et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires

Vol

Soustraction frauduleuse du Véhicule. Une déclaration de vol doit être faite par le Locataire ou le Propriétaire auprès des autorités locales compétentes et transmise à DRIVY dans les 48 heures à compter du jour du Vol. Toute demande d'assistance est subordonnée à l'accomplissement de cette formalité.

COUVERTURE

Véhicule garanti

Le véhicule terrestre à moteur, de tourisme ou utilitaire, automobile de moins de 3,5 tonnes immatriculé en Belgique qui fait l'objet d'un contrat d'assurance automobile et dont la conduite est soumise à la détention du permis de conduire (ci-après dénommé « le Véhicule »).

Sont exclus :

- les véhicules utilisés pour le transport onéreux de marchandises ou de personnes,
- les véhicules de plus de neuf places,
- les voitures sans permis,
- les taxis,
- les ambulances,
- les auto-écoles,
- les messageries express,
- les véhicules destinés au transport d'animaux,
- les caravanes et les remorques attelées.

Sont garantis tous les déplacements à titre privé ou professionnel effectués avec le véhicule garanti.

A l'étranger, seuls les déplacements de moins de 90 jours consécutifs sont garantis.

Période de couverture

La validité de la garantie aux véhicules est liée à la validité du Contrat de location du Véhicule. Elle cesse de ce fait si le Contrat de location a pris fin ou a été résilié.

Couverture géographique

Les prestations d'assistance définies ci-dessous sont fournies sans franchise kilométrique pour le Locataire au cours de tout déplacement avec le Véhicule garanti dans les pays dans les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France métropolitaine, Italie, Luxembourg, Monaco, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, le Royaume-Uni, Slovaquie, Suisse et Hongrie.

Utilisateurs

Par Utilisateur, il est entendu tout conducteur ou toute personne transportée à titre gratuit, à l'exclusion des auto-stoppeurs, et ayant droit à l'assistance dans les termes et les conditions prévus dans la présente convention d'assistance en sa qualité d'utilisateur autorisé dudit Véhicule aux termes du contrat de location conclu sur le site Internet www.drivy.com.

Dans tous les cas, le nombre d'occupants doit respecter la limite indiquée sur le certificat d'immatriculation du Véhicule garanti.

Le Propriétaire du Véhicule garanti bénéficiera exclusivement des prestations « Récupération du Véhicule » et « Frais d'abandon et de gardiennage à l'étranger ».

FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties d'assistance au Véhicule garanti s'exercent en cas de :

- Panne,
- Accident matériel,
- Vol

IMPORTANT

Pour bénéficier des prestations énoncées ci-après, il est impératif d'appeler « DRIVY Assistance ».

Tous les frais engagés sans l'accord préalable de « DRIVY Assistance » ne pourront être pris en charge, exception faite des frais de dépannage-remorquage sur voie rapide, expresse ou sur autoroute comme stipulé ci-après.

GARANTIES D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

1. Garanties destinées au Locataire

Dépannage / Remorquage

L'Assisteur organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule garanti jusqu'au garage le plus proche du lieu de l'incident.

Dans les pays où seuls les dépanneurs missionnés par les autorités locales sont habilités à intervenir, en cas d'immobilisation sur autoroute ou voie express, l'Assisteur rembourse sur présentation de pièces justificatives originales, les frais de dépannage ou remorquage que le Locataire aura avancés.

Si les clés du Véhicule sont restées à l'intérieur de ce dernier, et que celui-ci est fermé, l'Assisteur ne prend en charge que le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule, les autres frais restant à la charge du Locataire.

Les frais de carburant et de réparations restent à la charge du Locataire.

Attente pour réparation / Hébergement

Si la réparation ne peut être effectuée dans la journée et si le Locataire et les occupants du Véhicule doivent séjourner sur place pour attendre les réparations du Véhicule, l'Assisteur prend en charge :

- 1 nuit d'hôtel à concurrence de 80 € TTC par Utilisateur

L'Assisteur prend en charge la chambre et le petit déjeuner, à l'exclusion de tout autre frais.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Retour au domicile ou poursuite du voyage » sauf si le « retour au domicile ou la poursuite de voyage » ne peut être organisé dans la journée.

Retour au domicile ou poursuite de voyage

En cas de vol ou d'immobilisation du Véhicule supérieure à 24 heures, l'Assisteur organise et prend en charge le retour au

domicile ou la poursuite du voyage du Locataire et des occupants du Véhicule :

- en avion classe économique ou
- en train ou
- en taxi ou
- en véhicule de location, en Belgique uniquement, pour une durée maximum de 24 heures et dans la limite du trajet à effectuer. Un véhicule de location est mis à disposition sous réserve que l'Utilisateur remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location.

Conditions d'intervention :

Le choix du moyen de transport utilisé est du ressort exclusif de l'Assisteur.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Attente pour réparation ».

Frais de liaison

Si l'Assisteur intervient au titre des garanties « Attente pour réparation », « Retour au domicile ou poursuite de voyage », « Récupération du véhicule », ses services organisent et prennent en charge à concurrence de 70 € TTC maximum les frais de taxi pour permettre le transfert des Utilisateurs vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, ou l'aéroport, ainsi que le garage où le Véhicule doit être récupéré.

2. Garanties destinées au Propriétaire

Récupération du Véhicule

L'Assisteur organise et prend en charge un billet de train ou d'avion pour que le Propriétaire aille chercher son Véhicule réparé.

Frais d'abandon et de gardiennage à l'étranger

Il est entendu par frais d'abandon l'ensemble des coûts liés à la cession, gratuite ou non, du Véhicule à l'état d'épave aux autorités administratives de l'Etat où il est stationné.

Après accord du service assistance, l'Assisteur prend en charge les frais de gardiennage à concurrence de 30 jours maximum.

EXCLUSIONS

Sinistres non couverts

Sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences des faits suivants :

- **Le Véhicule arrivé roulant chez le réparateur agréé ;**
- **Les Sinistres survenus sur une route non carrossable,**
- **Les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure et les immobilisations consécutives à des**

interventions prévues dans le programme de maintenance du Véhicule ;

- **Les travaux de peinture ou de carrosserie;**
- **Les immobilisations dues à la mauvaise qualité du carburant (notamment gel de carburant), des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule ;**
- **Les opérations de campagne de rappel systématique de séries de véhicules ;**
- **Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif de l'alcool ;**
- **Les conséquences d'actes intentionnels de la part de l'Utilisateur ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentative de suicide ;**
- **Les dommages aux marchandises ou la perte de la cargaison ;**
- **Les pannes survenant aux caravanes et remorques tractées ;**
- **Le treuillage du Véhicule au moyen d'un grutage requérant l'utilisation de dispositifs lourds ;**
- **Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, et tout autre cas de force majeure ;**
- **Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), ou tout autre compétition autorisée ou non ;**
- **Pannes causées par la non-réparation du Véhicule (exemple: batterie défectueuse) après première intervention l'Assisteur ou par le non-respect du plan d'entretien du constructeur ou l'installation d'accessoires qui ne sont pas d'origine ou d'équipements de loisirs ;**
- **Les Sinistres survenus dans les pays non mentionnés dans le certificat d'assurance ou en dehors des dates de couverture de la présente convention.**

Toute fraude, falsification, fausse déclaration ou faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat.

Frais non couverts

Ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :

- **les frais engagés sans l'accord préalable de l'Assisteur et non expressément prévus par la convention ;**
- **les frais de réparations du Véhicule ou des pièces détachées ;**
- **Les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier non listés au catalogue constructeur (notamment autoradio, GPS et kit main libre) ;**

- **Les frais de carburant et de péage ;**
- **Les frais de franchise non rachetables en cas de location de véhicule de remplacement ;**
- **les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec l'Utilisateur,**
- **les frais liés à la détérioration ou le vol des objets et effets personnels laissés dans ou/et sur le Véhicule pendant son immobilisation ou son transport ;**
- **les frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance ;**
- **Les frais de restauration ;**
- **Les frais de téléphone ;**
- **les frais non justifiés par des documents originaux,**
- **les frais engagés par l'Utilisateur pour la délivrance de tout document officiel ;**
- **toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.**

L'Assisteur s'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention. Seules les prestations organisées par ou en accord avec l'Assisteur sont prises en charge.

L'Assisteur intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux. En cas d'événement nécessitant l'intervention de l'Assisteur, la demande doit être adressée directement par téléphone au +32 2 585 32 03

RESPONSABILITÉ

L'Assisteur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Utilisateur à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

L'Assisteur ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

L'engagement de l'Assisteur repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

L'Assisteur ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la gestion des demandes lui parvenant, l'Assisteur est amené à recueillir des données personnelles protégées par la réglementation en vigueur.

En application des dispositions légales et réglementaires, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de l'Assisteur.

Ces droits peuvent être exercés auprès de l'Assisteur en adressant une demande écrite par courrier postal à l'adresse indiquée en page 2 des présentes.

RÉCLAMATIONS

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de son contrat, l'Utilisateur devra contacter le service Relation Client de l'Assisteur :

ACTA - Service clients
Parc des Tuileries
CS 80117
69578 Limonest cedex

Tout litige se rapportant aux présentes et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par un médiateur, sera porté devant la juridiction compétente.

CONDITIONS PARTICULIERES LIEES A LA SOUSCRIPTION DE L'OPTION « VEHICULE DE REMPLACEMENT »

Cette prestation est valable dès lors que le Locataire a souscrit l'une des deux garanties « Rachat de franchise » au moment de la conclusion du contrat de location sur le site Internet www.drivy.com et s'applique pour les mêmes faits générateurs que ceux décrits dans la convention d'assistance.

L'Assisteur organisera et prendra en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement au profit du Locataire et ce, dans la limite des disponibilités locales et sous réserve, notamment, de l'âge du conducteur, de la détention du permis de conduire et de la détention d'une carte bancaire pour la caution du véhicule de remplacement.

Si le Véhicule est immobilisé plus de 24 heures, un véhicule de remplacement est mis en place pendant le temps des réparations pour une durée n'excédant pas la date de fin de location du Véhicule par le Locataire et ce, dans la limite de 30 jours consécutifs. Il en est de même si le Véhicule n'a pas été retrouvé dans les 24 heures.

La durée maximale de prise en charge ne peut excéder la durée d'immobilisation du Véhicule garanti. Aucune prolongation du véhicule de remplacement ne sera accordée.

Le véhicule de remplacement sera de catégorie équivalente ou inférieur au Véhicule et ce, dans la limite d'une catégorie D et de 9m3 pour un utilitaire.

Le véhicule de remplacement devra être retourné à l'agence de départ, sauf dans le cadre de la prestation « Retour au domicile ». La prestation retour au domicile avec le véhicule de remplacement ne peut en aucun cas être mise en place pour les véhicules utilitaires.

La prestation « Véhicule de remplacement » ne concerne pas les remorques, caravanes et appareils terrestres attelés ou portés.

Les frais de carburant et de péage sont intégralement à la charge du Locataire. L'Assisteur prendra en charge les frais de kilométrage illimité et les assurances obligatoires, à l'exception des éventuelles franchises non rachetables qui restent à la charge du Locataire en cas d'accident ou de vol du véhicule de remplacement.

Il est précisé que seul le Locataire a la qualité de locataire du Véhicule de remplacement mis à sa disposition par l'agence de location.

Les équipements spéciaux (pneus neige, chaînes, etc.) ne sont pas pris en charge par l'Assisteur.

Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo...) ou équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, téléphone, GPS) du Véhicule ne sont pas pris en compte pour le choix du véhicule de remplacement mis à sa disposition.