

HONDA
Assistance

CONVENTION D'ASSISTANCE CLIENT



VIP
24H/24

CONVENTION D'ASSISTANCE VIP CLIENT 24H/24

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance HONDA ASSISTANCE VIP DMC > 01/01/2010.

Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux possesseurs d'un véhicule Neuf CR-V (CR-V produits à compter de septembre 2012) de marque HONDA (Auto), entré en garantie depuis le 01/01/2010.

1. Généralités

1.1. Objet

La présente convention d'assistance HONDA ASSISTANCE VIP DMC > 01/01/2010 a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

1.2. Définitions

1.2.1. HONDA ASSISTANCE VIP DMC > 01/01/2010

Par HONDA ASSISTANCE VIP, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente convention d'assistance, HONDA ASSISTANCE VIP, est remplacé par le terme « Nous ».

1.2.2. Bénéficiaire

Par Bénéficiaire, il faut entendre tout(s) conducteur(s) d'un véhicule HONDA ainsi que toute personne transportée à titre gratuit dans le véhicule, domiciliés en France métropolitaine, en Principauté de Monaco ou Andorre, dans le cadre des limites légales de transport de passagers applicables au dit "véhicule", ainsi que les personnes suivantes :

- les Personnes transportées à titre gratuit

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

1.2.3. Véhicule

Par Véhicule, il faut entendre tout véhicule à moteur, de tourisme, (Auto), de modèle CR-V (CR-V produits à compter de septembre 2012 uniquement) de moins de 3,5 tonnes, commercialisé par le réseau commercial des concessionnaires HONDA en France et immatriculé en France métropolitaine et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Dispositions Particulières du contrat HONDA ASSISTANCE VIP DMC > 01/01/2010.

1.2.4. Date d'entrée en garantie

Par date d'entrée en garantie, il faut entendre la date qui apparaît sur le certificat de garantie remis au client final par le Point de Vente Agréé lors de la livraison du Véhicule.

1.2.5. Domicile

Par Domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

1.2.6. France

Par France, il faut entendre la France métropolitaine et les Principautés de Monaco et d'Andorre.

1.2.7. Etranger

Par « Etranger », on entend les pays listés à l'article 2.5.1 « Assistance aux Véhicules Motorisés » ci-après, à l'exception de la France.

1.2.8. Crevaison

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un ou plusieurs pneumatiques, qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans les conditions normales de sécurité. Le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours, d'un cric, ou tout dispositif de substitution et le cas échéant contenir une clef antivol lorsque les roues sont équipées d'érous antivol, ou de tout autre dispositif de substitution prévu par le constructeur et conforme à la réglementation en vigueur.

1.2.9. Erreur carburant

Par Erreur de carburant, il faut entendre les erreurs de carburant ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

1.2.10. Panne

Par Panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont incluses dans cette définition toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notablement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

1.2.11. Panne de carburant

Par Panne de carburant, il faut entendre l'absence de carburant (y compris le gel du gazole) ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires

1.2.12. Perte / Vol des clés du Véhicule

Par Perte ou vol des clés, il faut entendre toute clé perdue, volée ou cassée dans la serrure du Véhicule. Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule et que celui-ci est fermé, Nous ne prenons en charge que le déplacement du dépanneur, les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées) seront à votre charge.

1.2.13. Bris de glace

Par bris de glace, il faut entendre toute fêlure, bris ou explosion d'une ou des vitres du véhicule survenant d'une manière accidentelle et rendant impossible pour le bénéficiaire l'utilisation de son véhicule dans des conditions normales de sécurité et de nécessiter un dépannage ou un remorquage vers un garage.

2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

2.1. Validité et durée du contrat

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat HONDA ASSISTANCE VIP DMC > 01/01/2010. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture ; HONDA ASSISTANCE VIP DMC > 01/01/2010; prend effet à compter de la date d'entrée en garantie pour une durée de 36 mois.

2.2. Conditions d'application

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

2.3. Titres de transport

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

2.4. Nature des déplacements couverts

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent :

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

2.5. Etendue territoriale

2.5.1. Assistance aux Véhicules Motorisés

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

Pays de la carte verte : FRANCE METROPOLITAINE, ALLEMAGNE, ANDORRE, AUTRICHE, BALEARES, BELGIQUE, BULGARIE, CANARIES, DANEMARK, ESPAGNE, FINLANDE, GRANDE BRETAGNE, GRECE, HONGRIE, IRLANDE, ISRAËL, ITALIE, LUXEMBOURG, MAROC, MONACO, NORVEGE, PAYS BAS, POLOGNE, PORTUGAL, ROUMANIE, SUEDE, SUISSE, REPUBLIQUE TCHEQUE, SLOVAQUIE, TUNISIE, TURQUIE.

3. Modalités d'intervention

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

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

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat HONDA ASSISTANCE VIP DMC > 01/01/2010.

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : **01 41 85 84 70**,
 - depuis l'étranger vous devez composer le 00 33 1 41 85 84 70.
 - **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense**,
 - vous conformer aux solutions que nous préconisons,
 - nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
 - nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.
- Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition, certificat médical d'arrêt de travail, justificatif de solvabilité etc.).

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

Fausse déclarations :

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues.

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

4. Prestations d'assistance aux Véhicules

4.1. Dépannage / Remorquage

En France ou à l'étranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement suite à :

- une crevaison,
- une erreur de carburant,
- une panne de carburant,
- une panne,
- la perte ou le vol des clés du Véhicule,
- Bris de glace.

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le réseau de concessionnaire HONDA le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées).

De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies (Loi n° 69-7 du 3 janvier 1969).

Dans ce cas, Nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale à concurrence du montant indiqué ci-avant.

4.2. Attente réparation

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer au moins 24 heures pour :

- une panne,
- une crevaison.

Nous participons :

- aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, à concurrence de 150 Euros TTC par passager Bénéficiaire avec une prise en charge de 5 nuits maximum par passager Bénéficiaire

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :

- **Récupération de véhicule,**
- **Poursuite de voyage ou retour au domicile.**

4.3. Poursuite de voyage ou retour au domicile

En cas :

- de panne,
- de crevaison.

Pour des réparations devant durer plus de 1 jour, nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires, à votre choix :

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

Nous prenons en charge votre transport :

- soit par train en 1^{ère} classe ou avion en classe économique (si plus de 6h de train étaient nécessaires),
- soit en véhicule de location de catégorie équivalente (maximum catégorie routière (D) pour 24 heures maximum,
- soit par taxi à hauteur de 100 € TTC.

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

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires suivantes lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et souscrites par vous: «assurances conducteur et personnes transportées» (désignées sous le terme P.A.I.), «Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué» (désigné sous le terme C.D.W) et «Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué» (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.) Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge. Les caractéristiques techniques particulières de votre Véhicule (4 roues motrices, turbo...), équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant...) ou aménagements spécifiques ne sont pas pris en compte pour l'attribution du véhicule de location. Il est enfin précisé que Vous seul avez la qualité de «locataire» vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation : Hébergement, Véhicule de remplacement. Les prestations ne sont pas cumulables entre elles.

4.4. Récupération de Véhicule

Au terme des réparations suite à :

- une panne,
- une crevaison.

Nous mettons à votre disposition ou à celle d'une personne de votre choix résidant en France, un billet de train 1^{ère} classe ou un billet d'avion de ligne classe économique ou un taxi à hauteur de 50 km pour aller récupérer votre Véhicule réparé.

HONDA VIP pourra également solliciter un chauffeur ou un transporteur selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur (la demande devra être faite par le bénéficiaire au moins 48 heures à l'avance).

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations : Hébergement et Rapatriement de véhicule (depuis l'Etranger uniquement).

4.5. Rapatriement du Véhicule (depuis l'Etranger uniquement)

A l'Etranger, durant votre voyage, si votre Véhicule n'est pas en état de rouler suite à : une Panne, ou une crevaison et si la durée des réparations prévue par le garagiste excède 10 jours ouvrés, Nous organisons et prenons en charge le rapatriement du Véhicule depuis le garage où il est immobilisé jusqu'au garage de votre choix proche de votre Domicile en France. En cas d'impossibilité de déposer le véhicule dans le garage désigné, Nous choisissons un garage parmi les plus proches de votre Domicile.

Les frais de transport à notre charge sont limités au montant de la valeur argus de votre Véhicule avant l'évènement.

Dans les 24 heures suivant la demande de transport, Vous devez nous adresser une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du Véhicule, avec mention des dégâts et avaries, assorti d'une liste des objets transportés à l'intérieur du Véhicule ainsi qu'une procuration nous autorisant à effectuer les démarches nécessaires au transport.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables du vol ou de la détérioration des bagages, matériels et objets personnels qui auraient été laissés dans le véhicule lors du transport.

Le transport et l'acheminement de matériel sont soumis à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement de matières dangereuses ou corrosives.

Nous mettons tout en oeuvre pour rapatrier votre véhicule dans les meilleurs délais mais ne pouvons être tenus responsables des retards qui ne nous seraient pas imputables.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations :

- Abandon de véhicule,
- Récupération de véhicule,
- Hébergement.

4.6. Frais d'abandon du Véhicule (à l'Etranger uniquement)

A l'Etranger, si la valeur argus avant la Panne, ayant causé l'immobilisation, est inférieure au montant des réparations ou au coût du transport, nous pouvons organiser, à votre demande expresse, l'abandon de votre Véhicule sur place. Dans ce cas, les frais d'abandon sont à votre charge. Vous devrez alors nous remettre, sous 1 mois, au plus tard, à compter de la date de votre retour en France, les documents indispensables à l'abandon, demandés par le service des douanes du pays concerné. A défaut, vous serez responsable de l'abandon du Véhicule sur place.

4.7. Véhicule de remplacement

En cas :

- de crevaison,
- de panne.

Si votre Véhicule fait l'objet d'une Immobilisation de plus de 24 heures, Nous organisons la mise à votre disposition dans la limite des disponibilités locales :

- d'un véhicule de remplacement de catégorie au plus équivalente (maximum catégorie routière D)

La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'Immobilisation de votre Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun cas 5 jours. 2 jours supplémentaires sont accordés si l'immobilisation intervient le jeudi après midi. Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ. Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon. Le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit,...) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet...). La mise à disposition du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et que vous les avez souscrites, à savoir :

- le rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué (désigné sous le terme C.D.W),
- le rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué (désigné sous les termes T.W ou T.P ou T.P.C).

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

Les véhicules utilisés professionnellement (taxis, ambulances, auto-écoles, véhicules de sociétés de location) ne bénéficient pas de cette prestation.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation : Hébergement et Acheminement des passagers vers leur domicile. Les prestations ne sont pas cumulables entre elles.

4.8. Transport liaison

En cas :

- de panne,
- de crevaison.

Si HONDA ASSISTANCE VIP le juge nécessaire, HONDA ASSISTANCE VIP prendra en charge les frais complémentaires de liaison permettant au bénéficiaire de faire la jonction entre gare, aéroport, hôtel, agence de location ou lieu de récupération du véhicule réparé.

4.9. Achat et envoi de pièces détachées

A l'Etranger, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement suite à :

- une panne,
- une crevaison.

Lorsque les pièces détachées nécessaires à la réparation du Véhicule ne sont pas disponibles sur place, Nous organisons la recherche et l'envoi de ces pièces, dont vous Nous aurez préalablement communiqué les références exactes, par les moyens les plus rapides.

Nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur à l'exception des éventuels frais de douane qui sont à votre charge et que Vous vous engagez à Nous rembourser si nous en faisons l'avance, au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Si nécessaire, Nous faisons l'avance du coût d'achat des pièces ; dans ce cas, Vous vous engagez à Nous rembourser sur la base du prix public TTC, à réception de notre facture. L'acheminement de ces pièces est soumis à la réglementation applicable au transport international des marchandises.

L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non-disponibilité en France d'une pièce demandée, constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cette prestation.

5. Prestations d'assistance aux Personnes

5.1. Avance Caution Pénale

Vous êtes en voyage à l'Etranger et Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause. Nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à un maximum de 1500 Euros TTC. Vous vous engagez à Nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

6. Dispositions générales

6.1. Ce que nous excluons

6.1.1. Exclusions générales

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- aux incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

Sont également exclus :

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

6.1.2. Exclusions relative à l'assistance aux Véhicules

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

Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin ou en accord avec nous, ne donneront pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur autoroutes ou voies assimilées. Dans tous les cas, vous devrez fournir, à titre de justificatif, les originaux des factures. En aucun cas, les frais que vous auriez dû ou aviez prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, restaurant, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation, coût des pièces détachées, etc.).

Outres les Exclusions Générales figurant au chapitre 6.1.1, sont exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien,
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule (exemple : batterie

- défectueuse) après notre première intervention,
- les réparations du Véhicule, et les frais y afférant,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les campagnes de rappel du constructeur,
- les actes de vandalisme et leurs conséquences,
- les immobilisations dues à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement de votre véhicule,
- 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 déclenchements intempestifs d'alarme,
- les chargements du Véhicule et des attelages.

De manière générale, sont exclus les cyclomoteurs non immatriculés, les 'pocket bike', les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculées, les véhicules motorisés affectés au transport commercial de personnes, véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), véhicules de location, véhicules de courtoisie, véhicules-écoles.

6.2. Circonstances exceptionnelles

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations, résultant :

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de la non-disponibilité aérienne et des contraintes administratives inhérentes au pays de destination ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

6.3. Subrogation

HONDA ASSISTANCE VIP est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

6.4. Prescription

Toute action dérivant de cette convention d'assistance est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

6.5. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

6.6. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles – ACAM – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

6.7. Informatique et Libertés

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

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

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

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

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

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

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement.

HONDA

The Power of Dreams*

DEMANDE D'ASSISTANCE

Pour toute intervention, vous ou toute personne agissant en votre nom devez contacter HONDA ASSISTANCE sans délai :

- soit par téléphone :
depuis la France **01 41 85 84 70** - depuis l'étranger **00 33 1 41 85 84 70**
- soit par télécopie :
depuis la France 01 41 85 83 10 - depuis l'étranger 00 33 1 41 85 83 10

Vous devez également fournir les renseignements suivants :

- numéro d'immatriculation du véhicule.....
- date de première mise en circulation
- nom et adresse du propriétaire
- modèle et numéro dans la série du type.....
- nom du concessionnaire HONDA vendeur.....
- kilométrage du véhicule
- date du dernier entretien.....
- le lieu où se trouve votre HONDA et, si possible, le n° de téléphone et le moment où vous pouvez éventuellement être contacté
-
- la nature des difficultés motivant votre appel
- en cas d'immobilisation de votre HONDA, les noms, adresse et n° de téléphone du concessionnaire HONDA ou du réparateur à qui la voiture a été confiée.....

Nous vous recommandons de préparer ces différents renseignements en les inscrivant en regard de chacune des questions avant de formuler votre appel à HONDA ASSISTANCE.

Avril 2017

HONDA ASSISTANCE 24H/24

avec le concours d'Europ Assistance, entreprise régie par le Code des Assurances – 1 promenade de la Bonnette – 92633 GENEVILLIERS CEDEX

*Donnez vie à vos rêves