

 **HONDA**

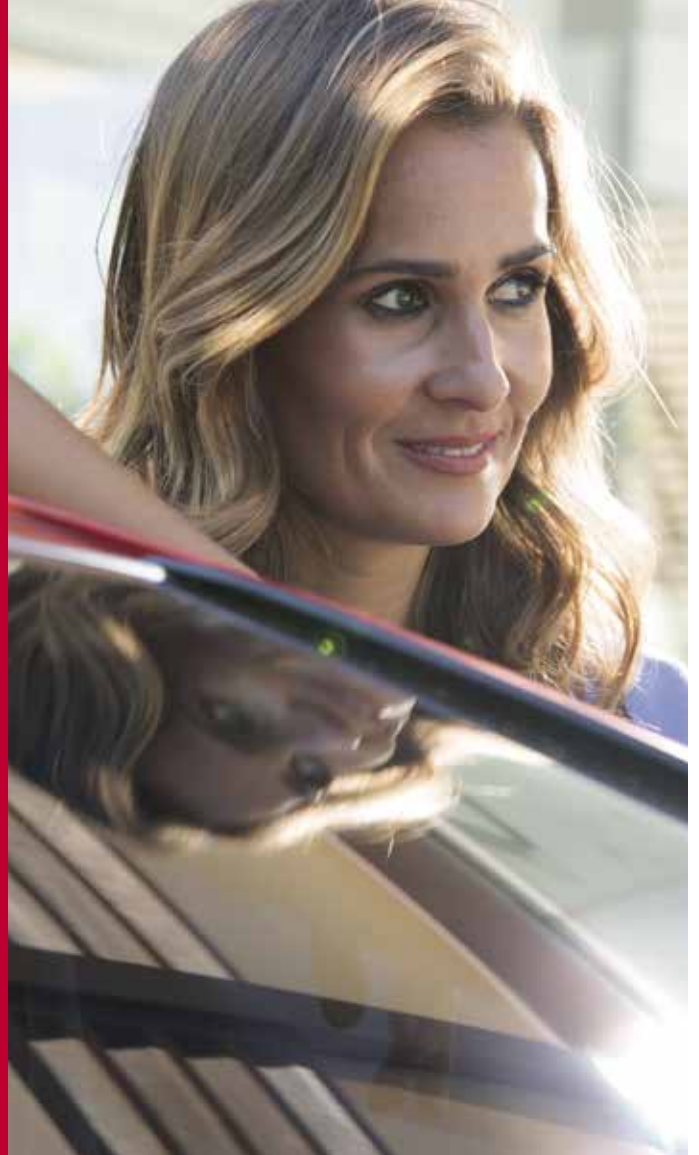
# CONVENTION D'ASSISTANCE



## Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance HONDA ASSISTANCE VN 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 de marque HONDA (Auto), entré en garantie depuis le 01/01/2010.



## 1. Généralités

### 1.1. Objet

La présente convention d'assistance HONDA ASSISTANCE VN 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

Par HONDA ASSISTANCE, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 euros, 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, est remplacé par le terme « Nous ».

#### 1.2.2. Bénéficiaire

Par Bénéficiaire, il faut entendre tout conducteur 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 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 VN 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'écrous antivol, ou de tout autre dispositif de substitution prévu par le constructeur et conforme à la réglementation en vigueur.

#### 1.2.9. 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 notamment aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

#### 1.2.10. 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.

#### 1.2.11. 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.

#### 1.2.12. 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 VN DMC > 01/01/2010. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture ; HONDA ASSISTANCE VN 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 intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait 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 le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à rembourser à HONDA ASSISTANCE 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 : Albanie, Allemagne, Principauté d'Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bulgarie, Bosnie Herzégovine, Chypre, Croatie, Danemark (à l'exclusion du Groenland), Espagne continentale y compris Baléares, Estonie, France métropolitaine, Finlande, Liechtenstein, Grèce, Hongrie, Italie, Israël, République Islamique d'Iran, Irlande, Islande, Grand Duché de Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Ile De Malte, Maroc, Moldavie, Macédoine, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Portugal continental y compris Madère, Pologne, Principauté de Monaco, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie (partie européenne, jusqu'aux Monts Oural compris), Saint-Marin, Suède, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine.



### 3. Modalités d'intervention

**Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tout problème 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 VN 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 :  
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.**

#### Fausses déclarations :

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

Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent 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 Crevaision,
- 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 et selon les conditions contractuelles.

#### 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,

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 70 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,

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<sup>ère</sup> classe ou avion en classe économique (si plus de 6 heures de train étaient nécessaires),
- soit en véhicule de location de catégorie citadine ou compacte pour 24 heures maximum.
- soit par taxi à hauteur de 80€ 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,

Nous mettons à votre disposition ou à celle d'une personne de votre choix résidant en France, un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou un billet d'avion de ligne classe économique ou un taxi à hauteur de 80€ TTC pour aller récupérer votre Véhicule réparé.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations : Attente réparation et véhicule de remplacement.**

#### 4.5. 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.

#### 4.6. Véhicule de remplacement

En cas

- 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 citadine (5 portes) catégorie B ou compacte catégorie C

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. 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.

#### **4.7. Transport liaison**

En cas :

- de Panne

Si HONDA assistance le juge nécessaire, HONDA assistance 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.

#### **4.8. Achat et envoi de pièces détachées**

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

- une Panne,

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 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.

### 6.3. 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.

#### 6.4. Subrogation

HONDA ASSISTANCE VN DMC > 01/01/2010 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.

#### 6.5. 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.

#### 6.6. Réclamations - Litiges

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser à :

**Europ Assistance**  
**Service Remontées Clients**  
**1 promenade de la Bonnette**  
**92633 Gennevilliers Cedex**

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente Vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, Vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

**La Médiation de l'Assurance**  
**TSA 50110**  
**75441 Paris Cedex 09**  
**<http://www.mediation-assurance.org/>**

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

#### 6.7. Autorité de contrôle

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

#### 6.8. Protection des données personnelles

EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée «l'Assureur»), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du Bénéficiaire ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Bénéficiaires ayant bénéficié des services d'assistance,
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque,
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales,
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion,
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance,
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Le Bénéficiaire est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance du Bénéficiaire sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, le Bénéficiaire est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du Bénéficiaire sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

Le Bénéficiaire est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur,
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles,
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des États-Unis.

Le Bénéficiaire peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique, immatriculation du véhicule),
- données de localisation.

Le Bénéficiaire, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits du Bénéficiaire s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE – À l'attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers Cedex.

Enfin, le Bénéficiaire est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

### **6.9 Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique**

EUROP ASSISTANCE informe le Bénéficiaire, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

**SOCIETE OPPOSETEL – Service Bloctel**  
**6, rue Nicolas Siret – 10000 TROYES**  
**[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)**





### 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**.

### 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