

Conditions Générales

Numéro de police 5035243



ASSURANCE DES EFFETS PERSONNELS – CERTIFICAT D'ASSURANCE

En tant que client et conducteur autorisé d'un Véhicule de location / Véhicule de tourisme de Entreprise, le titulaire de ce certificat d'assurance et ses compagnons de voyage (les bénéficiaires) sont assurés conformément aux conditions suivantes. Entreprise est le souscripteur de la police d'assurance collective.

Prime

La prime, totale de 4 EUR par jour, comprend 9,1 % de taxes d'assurance.

Tableau des garanties

Aux conditions, limites et exclusions énoncées dans le présent document, les garanties de la présente police s'appliquent dans la limite des montants indiqués dans le tableau ci-dessous :

Garantie	Plafond de garantie	
Garantie des Biens Personnels		
Par Véhicule pour toute la période de garantie	EUR	7.500
Sous-limite par Bénéficiaire*	EUR	1.850
<i>* Sous réserve de l'échelle d'usure</i>		
Bagages Personnels Retardés	EUR	500
Par Bénéficiaire		
Perte de Documents d'identité, Visa, Titres de Transport, Clés de Véhicule ou de Domicile, Cartes de Crédit ou de Débit	EUR	500
Par Bénéficiaire		
Garantie des Appareils Electroniques et Mobiles	EUR	2.500
Par Véhicule, pour toute la période de garantie*		
<i>* Sous réserve de l'échelle d'usure</i>		

COMMENT NOUS CONTACTER

E-mail schade.zurich@globalneth.nl

NOTE IMPORTANTE

La couverture d'assurance n'est accordée qu'au conducteur inscrit (Titulaire du certificat) via la réservation du Véhicule de location et à ses compagnons de voyage (Bénéficiaires), et uniquement pendant la Période de Location.

Conditions Générales

PRÉAMBULE

La police est souscrite par Entreprise Holdings France par l'intermédiaire de Aon, société par actions simplifiée de courtage en assurances au capital de 210.240.400 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 414 572 248, ayant son siège social au 31 rue de la Fédération, 75015 Paris, représentée par Monsieur Belhout, PDG, et immatriculée au registre de l'ORIAS sous le n°07 001 560, (www.orias.fr), auprès de Zurich Insurance plc, Succursale pour la Belgique.

Entreprise Holdings France SAS

37 rue du Colonel Pierre Avia – CS 21601, 75738 Paris

Entreprise Holdings France reçoit et formalise l'accord de son client à l'adhésion facultative au contrat collectif d'assurance des effets personnels (AEP) par délégation de l'Assureur.

Entreprise Holdings France encaisse les primes correspondantes par sous-délégation de l'intermédiaire d'assurance Aon. Aon encaisse les primes par délégation de l'Assureur.

Zurich Insurance plc, succursale pour la Belgique, gère les sinistres.

Les coordonnées de l'Assureur sont les suivantes :

Zurich Insurance plc, succursale pour la Belgique
Corporate Village – Building Caprese, 5th floor
Da Vincilaan 5
1930 ZAVENTEM
Belgique

Vous êtes bénéficiaire des garanties du présent contrat à condition d'avoir signé le contrat de location, d'avoir donné son accord au formulaire de déclaration et d'avoir acquitté la prime correspondante.

DÉFINITIONS :

Accident

Tout événement soudain, imprévisible et irrésistible affectant le Véhicule de Location et dû à des causes extérieures aux Bénéficiaires. Un incendie dans le Véhicule de Location est considéré comme un accident.

Achats Essentiels

Sous-vêtements, chaussettes, articles de toilette, médicaments sans ordonnance, chaussures/vêtements de rechange et un sac.

AEP

Assurance Effets Personnels, le nom de cette assurance.

Appareils Electroniques et Mobiles

Appareils photographiques, postes sans fil, ordinateurs portables, téléphones mobiles et autres équipements électriques ou électroniques similaires transportés dans le Véhicule de Location et appartenant aux Bénéficiaires.

Argent

Billets de banque et pièces de monnaie ayant cours légal, chèques, chèques de voyage, mandats postaux, timbres postaux, coupons ou bons prépayés, titres de transport, chèques cadeaux, les billets d'événements et de spectacles pré-réservés, les cartes téléphoniques et les cartes de monnaie électroniques prépayées.

Assureur

Zurich Insurance plc, succursale pour la Belgique

Bagages Personnels

Bagages, objets et autres effets personnels transportés dans le Véhicule de Location et appartenant aux Bénéficiaires, y compris les clés de Domicile ou du Véhicule de Location.

Bénéficiaires

Le conducteur autorisé par le Contrat de Location à conduire le Véhicule de Location ainsi que le(s) Passager(s) du Véhicule de Location et le Titulaire du Certificat, étant entendu que, pour l'ensemble des Bénéficiaires, le Titulaire du Certificat aura donné son accord dans le document de souscription à l'assurance facultative et payé la prime correspondante.

Clés

Clés de Domicile du Véhicule de Location.

Domage

Lésion physique d'un bien corporel pouvant entraîner une réduction de sa fonctionnalité ou sa destruction totale.

Objets de valeur

Bijoux, objets en métaux précieux, pierres précieuses, perles, montres et fourrures.

Passager

Personne transportée voyageant avec le conducteur dans le Véhicule de Location.

Période de location

Période de location stipulée dans le Contrat de Location de Véhicule Entreprise et toute Période de Location supplémentaire acceptée par Entreprise, la couverture est fournie jusqu'à 50 jours au total.

Perte

Disparition définitive d'un objet.

Sinistre

Événement pouvant entraîner l'application de la garantie du contrat. Toutes les demandes de garantie relatives à un même événement constituent un même Sinistre.

Titulaire du certificat

La personne physique qui détient le Contrat de Location du Véhicule avec Entreprise et qui est désignée comme client dans le Contrat de Location.

Transporteur

Un autocariste, une compagnie aérienne, une compagnie de croisière, une compagnie maritime ou une compagnie de chemin de fer dûment agréés qui opèrent selon un horaire publié.

Valeur d'achat

Le montant figurant sur la facture originale d'achat du Bagage Personnel, de son contenu ou des Appareils Electroniques et Mobiles.

Valeur de remboursement

Le montant remboursé en cas de sinistre est soumis à un barème d'usure. La valeur de remboursement dépend de l'ancienneté de l'objet, calculée en années à compter de la date d'achat, et est calculée en pourcentage de la valeur d'achat comme suit :

Ancienneté de l'objet	Montant de l'indemnité en % de la valeur d'achat
Moins de 1 an	100%
>1 an mais moins de 2 ans	70%
>2 ans mais moins de 3 ans	30%
3 ans et plus	10%

Véhicule de location

Un véhicule terrestre à moteur à quatre roues d'au plus 3,5 t et/ou d'une capacité de 8 passagers et plus, loué par Entreprise et dont l'immatriculation correspond au véhicule fourni au Titulaire du certificat.

Vol

Prise de possession illégale d'un bien corporel avec ou sans recours à la force contre le Titulaire du Certificat ou contre le(s) Bénéficiaire(s).

Vous

Le Titulaire du certificat de la police d'assurance collective facultative (personnel).

OÙ S'APPLIQUE LA GARANTIE ?

La garantie s'applique aux sinistres survenus dans les pays où s'applique le Contrat de Location.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES**Conclusion du contrat**

Si vous réservez le véhicule de location en ligne et souhaitez souscrire une assurance PEC en ligne, en sélectionnant et en réservant l'assurance PEC, vous soumettez une demande d'adhésion à l'assurance PEC de groupe, qu'Enterprise accepte avec un e-mail de confirmation.

Au guichet Enterprise où vous récupérez votre véhicule de location réservé, vous signez une confirmation attestant que vous avez bien reçu le document d'information sur le produit d'assurance, le certificat et les conditions générales d'assurance.

A votre demande, vous pouvez également conclure le contrat d'adhésion à l'assurance collective PEC au guichet Enterprise en signant les documents contractuels. Dans ce cas, l'assurance Bagages Personnels Retardés ne s'applique pas.

Début et fin de la couverture d'assurance

Si vous réservez l'assurance PEC en ligne, la couverture d'assurance commence par la remise de vos bagages au transporteur.

A défaut, la couverture d'assurance prend effet au jour de la prise d'effet indiquée dans le Contrat de location signé par le Titulaire du Certificat.

La durée de la couverture d'assurance correspond à la durée du contrat de location du véhicule.

Prime

Le montant de la prime est calculé par jour de location du Véhicule. La prime totale pour la souscription est indiquée dans votre document de souscription de cette assurance facultative.

Paiement de la prime

La prime doit être payée entièrement à l'avance. Si la durée de location est plus courte que prévu, la part de la prime correspondant à la durée de la location annulée sera restituée.

Annulation

Si Vous êtes consommateur, Vous pouvez exercer le droit de rétractation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances.

Vous pouvez également annuler votre police avant l'entrée en vigueur du Contrat de Location et nous Vous rembourserons alors Votre prime. Si Vous annulez après le début du Contrat de Location, aucun remboursement de prime ne sera fourni.

Délai de prescription

Conformément à l'article L.114-1 du Code des assurances, toute action dérivant de la police se prescrit par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- (a) En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte du risque encouru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- b) En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par l'une des causes ordinaires d'interruption de la prescription : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre qui il prescrivait (article 2240 du Code civil), une demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), une mesure

conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou par un acte d'exécution forcée (articles 2244 et 2245 du Code civil) ou l'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance, qui interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil), ainsi que par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre. L'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré pour l'action en paiement de la prime, et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité, interrompt également la prescription.

Droit applicable

Cette police d'assurance est régie par le droit français.

Effet des mesures restrictives (clause de sanctions)

Nonobstant toute stipulation contraire du présent Contrat, l'Assureur ne sera réputé fournir de couverture d'assurance ni ne sera tenu à aucun paiement ou fourniture de service ou de bénéfice au profit d'un Bénéficiaire ou de toute autre personne dans la mesure où une telle couverture d'assurance, un tel paiement ou une telle fourniture de service ou de bénéfice contreviendrait à tout régime de sanctions économiques ou commerciales, y compris ceux édictés par les Nations-Unies, l'Union Européenne, la France, la Suisse, le Royaume-Uni ou les Etats-Unis d'Amérique.

Plaintes et médiation

Chez Zurich, nous nous soucions de nos clients et croyons en l'établissement de relations à long terme en fournissant des produits de qualité combinés à un niveau de service élevé. S'il devait arriver que vous ayez un motif de réclamation, que ce soit en relation avec votre police ou tout aspect concernant la qualité de notre service, vous pouvez nous contacter par e-mail à schade.zurich@globlneth.nl.

Si la plainte résolue ne vous satisfait pas, vous pourrez transmettre votre plainte auprès de l'Ombudsman des Assurances.

Les réclamations peuvent être adressées au Médiateur de l'assureur, dont les missions sont régies par le document publié en ligne sur www.zurich.com. Sauf stipulation contraire dans le règlement du Médiateur, celui-ci rend une décision dans les deux mois suivant le dépôt de toute plainte.

A défaut de décision dans ce délai, ou dans tout délai moindre prévu par le règlement du Médiateur, ou si la réponse n'est pas satisfaisante pour le Bénéficiaire, celui-ci pourra, sans préjudice de toute action en justice qui pourrait lui être ouverte, porter sa plainte auprès du :

Médiateur des assurances
Carré De Meeus
1000 Bruxelles, BELGIQUE
Téléphone : +32 2 547 58 71 (Guichet renseignements)
Télécopie : +32 (0) 2 547 59 75
E-mail : info@ombudsman-insurance.be
Site internet : <https://www.ombudsman-insurance.be/fr/complaint/formulaire-de-plainte>

Si le Bénéficiaire ne reçoit pas de réponse du Médiateur, ou s'il n'est pas satisfait de la réponse du Médiateur, le Bénéficiaire peut également adresser sa demande au Médiateur des Assurances, qui la transmettra au Service des plaintes de la direction générale des assurances et des fonds de pension, lequel la traitera :

Médiation en assurance
TSA 50110,
75441 Paris Cedex 09
<https://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

QUELLES SONT LES GARANTIES ?

Garantie des Biens Personnels

Nous prendrons en charge les frais de réparation justifiés, ou le cas échéant, la Valeur de Remboursement de Votre Bagage Personnel ou celui du/des Bénéficiaire(s) en cas de :

- Dommage aux Bagages Personnels survenant lorsqu'ils se trouvent à l'intérieur du Véhicule de Location suite à un Accident;
- Perte des Bagages Personnels survenant en même temps que le vol du Véhicule de Location;

- Vol des Bagages Personnels sans disparition du Véhicule de Location, à condition qu'il y ait eu effraction dans le Véhicule de Location alors qu'il était verrouillé et que, au moment du Vol, les Bagages Personnels aient été rangés hors de vue dans un coffre à bagages verrouillé.

La garantie est accordée dans la limite des plafonds par Bénéficiaire et par Véhicule de Location indiqués dans le tableau des garanties page 1.

Cette garantie est limitée à 1 seul sinistre pendant toute la durée de location du Véhicule et est accordée sur présentation de justificatifs tels que décrits dans les Dispositions relatives aux Réclamations.

Bagages Personnels Retardés

Si Vos Bagages Personnels ou ceux d'un (des) Bénéficiaire(s) sont retardés plus de 6 heures par un Transporteur, nous vous rembourserons dans la limite des plafonds indiqués dans le tableau des garanties sous 1 le coûts des Achats Essentiels après 6 heures et avant la restitution des Bagages Personnels.

Cette garantie s'applique **uniquement** lorsqu'une location de voiture a été réservée avec Entreprise avant le Trajet et si l'assurance AEP a été souscrite avant le début du Trajet.

Cette garantie ne s'applique pas en cas de retard des Bagages Personnels d'un Bénéficiaire au cours d'un Trajet de retour vers son domicile.

Les factures des objets (copies) et la confirmation de la durée du retard par le Transporteur doivent être fournies à titre de justificatif en cas de déclaration de sinistre.

Perte de Documents d'identité, Visa, Titres de Transport, Clés de Véhicule ou de Domicile, Cartes de Crédit ou de Débit

Nous rembourserons les frais de remplacement justifiés, dans la limite indiquée dans le tableau des garanties sous page 1, en cas de perte de Vos documents d'identité, visa, titres de transport, clés de Véhicule, clés de domicile ou cartes de crédit / de débit ou de ceux du (des) Bénéficiaire(s) pendant la Période de Location.

En cas de Perte de Clés, nous rembourserons également le coût d'achat des serrures de remplacement et les frais de l'intervention d'un serrurier, dans les limites mentionnées ci-dessus.

Garantie des Appareils Electroniques et Mobiles

Nous paierons les frais de réparation justifiés ou, le cas échéant, la Valeur de Remboursement des Appareils Electroniques et Mobiles en cas de :

- Dommages à un objet Vous appartenant ou appartenant à un Bénéficiaire lorsqu'il se trouve à l'intérieur du Véhicule de Location, lorsque ces Dommages sont imputables à un Accident;
- Perte d'un objet Vous appartenant ou appartenant à un Bénéficiaire survenant en même temps que le vol du Véhicule de Location;
- Vol d'un objet Vous appartenant ou appartenant à un Bénéficiaire sans disparition du Véhicule de Location, à condition qu'il y ait eu effraction dans le Véhicule de Location alors qu'il était verrouillé et que, au moment du Vol, l'objet ait été rangé hors de vue dans un coffre à bagages verrouillé.

La garantie est accordée dans la limite des plafonds par Véhicule de Location comme indiqué dans le tableau des garanties sous page 1.

Cette garantie est limitée à 1 seul sinistre pendant toute la Durée de Location du Véhicule et est accordée sur présentation de justificatifs tels que décrits dans les Dispositions relatives aux Réclamations.

QU'EST-CE QUI EST EXCLU DE LA GARANTIE ?

Pour l'ensemble des garanties, sont exclus :

- 1) les Dommages, Pertes ou Vols survenant lorsque les Bénéficiaires ne respectent pas les dispositions du Contrat de Location du Véhicule de Location ;
- 2) les Dommages, Pertes ou Vols survenant lorsque le Véhicule de Location a été laissé déverrouillé et sans surveillance au moment où le sinistre s'est produit;
- 3) les conséquences d'un Accident survenant alors que le conducteur conduit sous l'influence d'un taux d'alcool supérieur aux limites légales autorisées dans le pays où l'Accident se produit, ou si, immédiatement à la suite de l'Accident, le conducteur a refusé de se soumettre à un test d'alcoolémie ;
- 4) les conséquences d'un Accident survenu alors que le conducteur conduisait sous l'influence d'une drogue ou de toute autre substance stupéfiante.
- 5) Les conséquences d'un accident survenu alors que le conducteur conduisait sous l'emprise de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente ;
- 6) les conséquences d'un Accident survenu alors que le conducteur participe à une compétition ou à des essais en vue de participer à une compétition avec le Véhicule de Location;
- 7) les conséquences d'un Accident survenu alors que le conducteur est en train de participer à une infraction pénale punie par les lois du pays dans lequel l'Accident se produit, sauf lorsque cette infraction pénale est qualifiée de légitime défense en vertu des lois du même pays;
- 8) les conséquences d'une faute intentionnelle ou dolosive des Bénéficiaires au sens de l'article L. 113-1 du Code des assurances;
- 9) les conséquences d'une guerre ou d'hostilités, de troubles civils, d'actes de terrorisme;
- 10) les conséquences des effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation par transmutation de noyaux atomiques ou de radioactivité, ainsi que celles dues aux effets des rayonnements provoqués par l'accélération artificielle de particules.

Pour la **garantie des Biens Personnels**, sont exclus :

- 1) Les Objets de Valeur et l'Argent;
- 2) Les Dommages et Pertes dus à l'usure normale, à la mauvaise utilisation, à la fraude, à la détérioration progressive, aux défauts inhérents au produit;
- 3) Les Pertes et les disparitions inexplicables ;
- 4) Les Dommages non liés à un Accident de voiture;
- 5) Le Vol ou la Perte survenant à l'extérieur du Véhicule de Location ou lorsque l'objet volé est laissé exposé à la vue de tous dans le Véhicule de Location, même lorsque le Véhicule est verrouillé;
- 6) Tout outil à usage professionnel;
- 7) Les marchandises transportées en contrepartie d'un paiement;
- 8) Les marchandises dont l'achat, la possession ou l'utilisation est interdite par la loi française ou par celle du pays dans lequel se déroule le voyage;
- 9) Les armes;
- 10) Les animaux, les denrées périssables et les végétaux transportés dans le Véhicule de Location;
- 11) Le Vol commis par des membres de Votre famille vivant sous Votre toit, ou de la famille des Bénéficiaires vivant sous leur toit, ou avec leur complicité;
- 12) Le Vol commis par l'un des Bénéficiaires;
- 13) Le Vol ou les Pertes qui se sont produits pendant la nuit, alors que les Biens Personnels auraient pu être rangés en toute sécurité dans un coffre-fort dans le logement, ou dans une chambre d'hôtel verrouillée ou dans une bagagerie d'hôtel verrouillée.

Pour la **garantie des Bagages Personnels Retardés**, nous ne prendrons pas en charge :

- 1) toute réclamation liée à un retard non signalé au Transporteur responsable;
- 2) toute réclamation pour un Bagage Personnel retardé ou retenu par les douanes ou autres autorités publiques.

Lors de la déclaration de sinistre, la réclamation adressée au Transporteur responsable doit être fournie et accompagnée d'un accusé de réception écrit du Transporteur. Si vous n'êtes pas en mesure de nous fournir l'accusé de réception écrit du Transporteur, Vous devez Nous fournir une explication raisonnable de cette absence et des détails sur l'heure et le lieu où Vous avez effectué la réclamation, en incluant les coordonnées du Transporteur.

Pour la **garantie des Appareils Electroniques et Mobiles**, sont exclus

- 1) Les Dommages ou Pertes dus à l'usure normale, à une mauvaise utilisation, à la fraude, à la détérioration progressive, aux défauts inhérents au produit;
- 2) La Perte et la disparition inexplicables ;
- 3) Les Dommages non liés à un Accident de voiture;
- 4) Le Vol ou la Perte survenant à l'extérieur du Véhicule de Location ou lorsque l'Appareil Electronique ou Mobile est laissé exposé à la vue de tous dans le Véhicule de Location, même lorsque le véhicule est verrouillé;
- 5) Les Dommages de peinture, les rayures, les écaillages;
- 6) Les Dommages résultant de l'influence progressive de la température, de l'humidité et des conditions météorologiques;
- 7) Le Vol ou les Pertes qui se sont produits pendant la nuit, alors que l'Appareil Electronique ou Mobile aurait pu être rangé en toute sécurité dans un coffre-fort dans le logement, ou dans une chambre d'hôtel verrouillée ou dans une bagagerie d'hôtel verrouillée.

DISPOSITIONS RELATIVES AUX RECLAMATIONS

Pour toute réclamation impliquant un Vol ou des Dommages au Véhicule de Location, veuillez suivre les instructions qui vous sont fournies par Enterteprise.

En cas de sinistre, vous devez nous avertir dès que possible, en procédant comme suit :

- Envoyez-nous un e-mail à schade.zurich@globalneth.nl

Pour nous permettre de vérifier rapidement Votre réclamation, veuillez nous fournir les informations ou documents suivants :

- 1) Une description de ce qui s'est passé, y compris l'heure exacte, la date et le lieu;
- 2) Toute preuve au soutien de votre réclamation:
 - o Pour tout Vol/Perte/Dommage impliquant le Véhicule de Location et les objets qu'il contient :
 - déclaration de vol auprès des services de police;
 - confirmation des dommages par Enterteprise avec la preuve du dommage.
 - 3) En plus des points 1 et 2 ci-dessus, des informations ou des documents supplémentaires sont nécessaires pour pouvoir prétendre aux avantages suivants,
 - o Bagages Retardés
 - Confirmation du Transporteur, incluant la durée du retard;
 - Facture d'achat des articles achetés;
 - Confirmation de l'antériorité de la réservation du Véhicule de Location, y compris l'Assurance Effets Personnels, au début du Trajet.
 - o Appareils Electroniques et Mobiles
 - Facture originale prouvant votre propriété et la valeur d'achat;
 - Photos documentant les dommages;
 - Factures de réparation par un centre de réparation agréé par le fabricant.
 - o Biens Personnels
 - Factures d'achat des biens volés (si disponibles);
 - Photos documentant les dommages;
 - Factures de réparation.
 - o Perte de Documents/cartes de crédit/clés
 - Factures relatives à la ré-émission ou au remplacement;
 - Confirmation du blocage des cartes.

Si vous manquez intentionnellement à une obligation stipulée dans cette section, l'assureur n'est pas tenu de vous rembourser. En cas négligence grave, l'assureur est en droit de réduire les prestations dues en proportion de la gravité de la faute du preneur d'assurance ; la charge de la preuve qu'il n'y a pas eu de négligence grave incombe au preneur d'assurance. En cas de faute lourde, l'assureur est néanmoins tenu de verser une indemnité, dans la mesure où le non-respect de l'obligation n'a causé ni la survenance ou la réalisation de l'événement assuré, ni la réalisation ou l'étendue de l'obligation de paiement de l'assureur.

DONNÉES PERSONNELLES

Des données personnelles sont demandées lors de la souscription d'une assurance. Elles sont traitées par l'assureur aux fins de la conclusion et de l'exécution des contrats, de la réalisation d'activités de marketing, de la prévention et de la lutte contre la fraude aux institutions financières, de l'analyse statistique et du respect des obligations légales.

Pour plus d'informations, voir : <https://www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy>