LAKA

Conditions Générales

Assurance Vélo Cylantro

Contrat N° 998999889031

Votre adhésion au contrat d'assurance « Assurance Vélo Cylantro » comporte les éléments suivants :

1. Les présentes Conditions Générales ;

2. Le bulletin individuel d'adhésion qui retranscrit vos choix de garanties ainsi que le montant de la cotisation ;

3. Et de l'Annexe « Convention d'Assistance déplacement ».

Votre adhésion est régie par le Code des assurances ainsi que par les Conditions Générales et le Bulletin individuel d'adhésion qui vous ont été remis au moment de l'adhésion.

Le contrat d'assurance « Assurance Vélo Cylantro », est un contrat d'assurance collectif à adhésion facultative n° 998999889031:

- Souscrit par Laka, marque de Cylantro, courtier en assurance, N°ORIAS : 20 001 833 (www.orias.fr) – SAS au capital de 10 000 euros RCS NIORT B 880 512 546 – 12 Avenue Jacques Bujault 79000 NIORT ;
- Auprès de CARMA, dénommée ci-après l'Assureur, entreprise régie par le Code des assurances, S.A. au capital de 23 270 000 € - RCS ÉVRY 330 598 616 – ZAE St Guénault, 1 rue Jean Mermoz – 91000 Evry-Courcouronnes, IDU REP PAP FR231853_03UANF.

La loi applicable aux relations précontractuelles et au contrat est la loi française et la langue utilisée, avec l'accord de l'Adhérent, pendant la durée du contrat est la langue française. Il est régi par le Code des assurances.

Les informations fournies dans les présentes Conditions Générales sont valables pendant toute la durée de l'adhésion.

Les garanties du contrat « Assurance Vélo Cylantro », sont acquises dans les conditions, limites et exclusions décrites ci-après.

Votre adhésion est gérée par Laka.

Table des matières

Objet du contrat 5

1. Définitions 5

2. Modalités d'adhésion 7

2.1. Qui peut adhérer au Contrat ? 7

2.2. Comment adhérer au Contrat ? 7

2.3. Confirmation de l'adhésion au Contrat 7

2.4. Renonciation à l'adhésion 7

3. Les garanties et les exclusions 8

3.1. La garantie Vol 8

3.2. La garantie Dommage matériel accidentel 9

3.3. Modalités d'indemnisation 9

3.3.1. Dommage matériel accidentel 9

3.3.2. Perte totale du Vélo neuf 9

3.3.3. Cas particulier du sinistre dans la résidence habituelle 9

3.4. Délais d'indemnisation 10

3.4.1. Cas général 10

3.4.2. Cas particulier du Vol de vélo 10

3.5. Limites de garanties 10

3.6. Exclusions générales 10

4. Etendue territoriale 11

5. Prise d'effet, durée, et résiliation de l'adhésion 12

5.1. Prise d'effet et durée de l'adhésion 12

5.2. Résiliation 12

5.2.1. Résiliation par Vous ou par nous 12

5.2.2. Résiliation par Vous 12

5.2.3. Résiliation par nous 12

5.2.4. Résiliation de plein droit 12

5.2.5. Traitement de la prime en cas de résiliation 12

6. Prime d'assurance 13

7. Que faire en cas de sinistre ? 13

7.1. Quand déclarer le sinistre ? 13

7.2. Comment déclarer le sinistre ? 13

7.3. Quelles pièces justificatives fournir ? 13

7.3.1. Dans tous les cas 13

7.3.2. En cas de Vol 13

7.3.3. En cas de Dommage accidentel économiquement réparable 13

7.4. Fausse déclaration 14
7.5. Déchéance de garantie 14
8. Prescription 14
9. Demande d'information et réclamation 15
10. Protection de vos données personnelles 16
10.1. Opposition au démarchage téléphonique 16
10.2. Information sur la protection des données personnelles 16
11. Information sur les garanties légales 19

Objet du contrat

En cas de Dommage matériel (Casse) ou de Vol du Vélo assuré, l'Assureur prend en charge tout ou partie de son remplacement.

1. Définitions

Pour l'application du contrat, il faut entendre par :

Accessoires assurés : Sont garantis les éléments fixés sur le Vélo qui ne peuvent être démontés sans outillage :

- et, installés de série sur le Vélo assuré ;
- ou, déclarés lors de l'adhésion et justifiés par une facture.

Sont exclus GPS amovible, compteur, système d'éclairage, pompe à Vélo, bidon d'eau, et sacoches.

Adhérent : la personne physique ou morale résidant habituellement en France métropolitaine, propriétaire ou locataire du Vélo assuré ayant payé la cotisation d'assurance au moment de l'adhésion. ***Par souci de simplification, l'Adhérent sera désigné par « Vous » dans le texte.***

Antivol : antivols vélo agréés SRA (Sécurité Réparation Automobiles) ou FUB (Fédération française des Usagers de la Bicyclette) niveau « 2 roues », ou approuvé par Laka. Pour la mise en œuvre de la garantie Vol du contrat, l'Antivol devra être justifié par une facture d'achat ou contrat de location antérieure au sinistre.

Assuré : l'adhérent, son conjoint (y compris PACS) ou concubin, ses ascendants ou descendants et toute personne autorisée par le propriétaire ou locataire à utiliser le Vélo assuré.

Assureur : CARMA, entreprise régie par le Code des assurances, S.A. au capital de 23 270 000 € - RCS EVRY 330 598 616 – ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz- 91000 Evry-Courcouronnes.

Date d'achat ou de location initiale : date de 1ère mise en circulation du Vélo assuré, justifiée par une facture d'achat ou contrat de location du Vélo neuf.

Dommage matériel accidentel (Casse) : toute détérioration ou destruction extérieurement visible du Vélo Assuré empêchant son bon fonctionnement et causé par un événement soudain, involontaire, imprévu et extérieur à l'action de l'Assuré.

Franchise : correspond à la somme restant à Votre charge en cas de sinistre. Il n'y a pas de franchise appliquée dans le cadre de ce contrat.

Indemnisation : réparation ou remplacement du Vélo assuré et, à défaut la somme versée par l'Assureur après un sinistre dans les termes prévus aux présentes.

Point d'attache fixe : partie fixe, immobile et figée, en pierre, métal ou bois, solidaire d'un mur plein ou du sol, et à laquelle le Vélo ne peut pas se détacher même par soulèvement.

Sinistre : tout Dommage matériel ou Vol, soudain et fortuit, du Vélo assuré.

Tiers : toute personne autre que l'Adhérent et l'Assuré.

Usages privés et professionnels : le Vélo assuré peut être utilisé pour un usage privé, trajet-travail et professionnel, à savoir :

- déplacements privés, trajets aller et retour, du domicile au lieu de travail ;

- déplacements professionnels.

L'usage du Vélo assuré ne peut en aucun cas être destiné, **même occasionnellement**, au transport, à titre onéreux, de marchandises appartenant à des tiers, ou de voyageurs.

Usure : détérioration progressive du Vélo assuré du fait de l'usage conforme aux instructions d'utilisation ou d'entretien du constructeur.

Valeur de référence : pour un Vélo neuf ou reconditionné, il s'agit de la valeur d'achat du Vélo assuré (y compris des Accessoires assurés) ou, la valeur définie entre le distributeur ou loueur du vélo et Laka retranscrite dans le bulletin individuel d'adhésion. Pour un Vélo d'occasion, il s'agit de la valeur d'achat du Vélo assuré ou de la valeur définie entre le distributeur du Vélo et Laka retranscrite dans le bulletin individuel d'adhésion, déduction faite d'un coefficient de Vétusté, calculé sur la base de 1% par mois à compter de la date d'achat.

Vétusté : dépréciation du Vélo assuré causée par l'usage et le temps. Il s'agit d'un pourcentage qui est déduit de la valeur d'achat du bien permettant d'obtenir la valeur réelle du bien assuré au moment du sinistre. La vétusté n'est pas appliquée dans le cadre de ce contrat.

Vélo : véhicule terrestre composé de deux roues, mû par un pédalier, à assistance électrique ou non (à l'exclusion des tricycles, triporteurs, trottinettes ou monocycles). Le Vélo à assistance électrique devra répondre aux caractéristiques suivantes : puissance nominale du moteur limitée à 250 W, activation du moteur effectuée par le pédalage. L'assistance électrique est coupée automatiquement dès que le Vélo atteint la vitesse de 25 km/h. Le Vélo ne doit pas être équipé de poignées d'accélération, d'interrupteur ou tout autre dispositif permettant au Vélo d'avancer seul au-delà de 6km/h.

Vélo assuré : vélo (et les Accessoires assurés) loué ou acheté neuf, reconditionné, ou d'occasion auprès d'un professionnel (site de vente en ligne ou magasin) ou auprès d'un particulier par le biais d'un site d'annonces. **Le Vélo assuré au titre du contrat a moins de 36 mois à compter de sa date d'achat ou de location initiale.**
Le Vélo assuré doit avoir fait l'objet d'un enregistrement effectué par un organisme agréé de l'Etat de son numéro de marquage dans le Fichier National Unique des Cycles Identifiés (FNUCI).

Vélo neuf : vélo neuf, ou reconditionné auprès d'un professionnel.

Vol : dépossession frauduleuse par un Tiers du Vélo assuré à la suite d'une agression de l'Assuré, ou d'une effraction.

Vol suite à agression : le Vol au moyen de menaces ou violences exercées par un Tiers.

Vol par effraction : le Vol par le forcement, sectionnement ou la destruction :
- de tout dispositif de fermeture d'un local immobilier privé construit en dur, clos et couvert, d'une habitation. Dans ce cas-là, vous n'avez pas besoin d'attacher le vélo à un point fixe ;
- ou, en extérieur ou dans un local commun, d'un Antivol reliant le Vélo assuré à un Point d'attache fixe ;
- Du dispositif de fermeture d'un véhicule fermé à clé.

2. Modalités d'adhésion

2.1. Qui peut adhérer au Contrat ?

Toute personne physique majeure ou personne morale résidant en France Métropolitaine répondant aux conditions d'acceptation fixées par l'Assureur et dont les besoins ont été identifiés par Laka ou un partenaire distributeur de Laka.

2.2. Comment adhérer au Contrat ?

L'adhésion a lieu au moment où Vous avez préalablement pris connaissance de la Fiche d'information et Conseil, du Document d'Information sur le Produit d'assurance (IPID) et des Conditions Générales d'une part, et avez vérifié que vous satisfaisiez aux conditions d'éligibilité et donnez Votre consentement à l'adhésion d'autre part.

Par cette acceptation, Vous signifiez votre accord exprès et autorisez le règlement de la cotisation avant la fin du délai de renonciation à l'assurance.

Conservez précieusement le bulletin individuel d'adhésion et la facture d'achat ou le contrat de location du Vélo assuré et de ses accessoires fixes éventuels. Ces documents seront exigés en cas de sinistre.

2.3. Confirmation de l'adhésion au Contrat

Laka Vous adresse, par e-mail, le bulletin individuel d'adhésion et les présentes Conditions Générales ainsi que, pour rappel, le document d'information sur le produit d'assurance (IPID) et la fiche d'information et conseil, documents que Vous vous engagez également à conserver sur un support durable.

Vous avez également accès à ses documents contractuels sur Votre Espace Client Laka.

2.4. Renonciation à l'adhésion

Vous, personne physique, pouvez, dans les 30 jours suivant la date d'adhésion, renoncer à votre qualité et être remboursé intégralement sous réserve qu'aucune indemnisation n'ait été effectuée au titre du contrat. La cotisation éventuellement versée au titre du contrat sera restituée dans les 30 jours qui suivent l'envoi de la notification.

Pour ce faire, vous adressez par lettre simple ou tout autre support durable, selon le modèle suivant :

« Je soussigné(e), (nom, prénom), demeurant à _____ demande à renoncer à mon adhésion au contrat d'assurance « Assurance Vélo Cylantro. »

La cotisation versée au titre de l'adhésion au contrat d'assurance sera restituée dans les 30 jours qui suivent l'envoi de la notification.

La renonciation ou toute modification d'adhésion, notamment du numéro de série à la suite d'un échange d'appareil dans le cadre de la garantie du constructeur ou d'une garantie légale, ou tout changement relatif à Votre identité (notamment nom ; adresse) doit être déclaré par vos soins :

- Par email : gestion@cylantro.eu
- Ou par courrier : Laka – Service Clients – 12 Avenue Jacques Bujault – 79 000 NIORT

3. Les garanties et les exclusions

3.1. La garantie Vol

Nous assurons 24h/24 le vol et les dommages subis par le vélo assuré en cas de vol ou tentative de vol :

- Si le vélo se trouvait au sein de votre domicile fermé à clé, dans un véhicule fermé à clé ou dans un local privé fermé à clé. Dans ce cas-là, vous n'avez pas besoin d'attacher le vélo à un point fixe ;
- Si le vélo se trouvait à l'extérieur ou dans un local commun, si et seulement si ce-dernier était attaché par le cadre à un point fixe avec un antivol agréé et verrouillé conformément aux dispositions prévues par le fabricant de l'antivol ;
- A la suite d'une agression.

La garantie vol est subordonnée à la présence de moyens de protection contre le vol :

- Un antivol agréé niveau « 2 roues » par la Fédération des Usagers de la Bicyclette (FUB) (https://www.fub.fr/antivols), ou agréé SRA, ou référencé et agréé par Laka. Sa présence doit être justifiée par une facture d'achat, à Votre nom ou celui du loueur, antérieure au sinistre ;
- La garantie est acquise sous réserve que le vélo assuré ait fait l'objet d'un enregistrement effectué par un organisme agréé de l'Etat, de son numéro de série ou de cadre et/ou du numéro de marquage dans le Fichier National Unique des Cycles Identifiés (FNUCI).

Sous cette réserve, nous garantissons,

- ✓ les dommages matériels directs résultant d'un cas de vol, total ou partiel, ou d'une tentative de vol du vélo ;
- ✓ les frais engagés par vous, légitimement ou après notre accord, pour sa récupération.

Sont exclus de la Garantie Vol :

- **X Le Vol qui ne serait pas commis par agression ou effraction ;**
- **X Le Vol du Vélo assuré non attaché par un Antivol agréé à un point d'attache fixe alors qu'il se trouvait dans un endroit public;**
- **X Le Vol d'un vélo qui n'aurait pas l'objet d'un enregistrement de son marquage dans le Fichier National Unique des Cycles Identifiés (FNUCI) ;**
- **X Le Vol qui ne serait pas commis par un Tiers ;**
- **X Le Vol de batterie lorsque celle-ci est volée indépendamment du Vélo assuré sauf lorsque la batterie constitue un élément fixe ou sécurisé par clé ;**
- **X Les dommages résultant d'un vandalisme non concomitant à un Vol ;**
- **X Les dommages résultant d'une escroquerie relative au paiement lors de la vente ou de la location du Vélo ;**
- **X Les accessoires non fixés au Vélo ;**
- **X Les accessoires dont la valeur n'a pas été déclarée au moment de la souscription ;**
- **X Les accessoires dont la valeur ne peut être justifiée par une facture.**

3.2. La garantie Dommage matériel accidentel

Cette garantie couvre les dommages matériels subis par le vélo, ses accessoires internes ou déclarés, ainsi que ses antivols existants, en cas d'accident, de choc, ou renversement du vélo.

Sont exclus de la Garantie Dommage matériel accidentel :

- X **Tout dommage résultant d'une modification ou transformation du Vélo assuré ;**
- X **Tout dommage lié à l'usure ;**
- X **Les crevaisons, l'éclatement, l'usure et le vieillissement des pneumatiques (pneu, chambre à air et fond de jante), ainsi que leur remplacement, lorsqu'ils constituent le seul dommage subi par le vélo.**
- X **Tout dommage consécutif à un incendie, un phénomène de catastrophe naturelle, la chute de la foudre ou au gel ;**
- X **Tout dommage résultant de l'effet de l'oxydation, la corrosion, l'incrustation de rouille, l'encrassement, l'entartrement) ;**
- X **Tout dommage relevant de l'une des garanties légales incombant au constructeur ou au distributeur ;**
- X **Tout dommage résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur ;**
- X **Les dommages d'ordre esthétique, de décoloration, de piqûres, de tâches, de rayures, d'ébréchures, d'écaillements, de bosselures, de gonflements ou de graffitis ;**
- X **Les frais de devis ou de réparation engagés par Vous sans l'accord de l'Assureur.**

3.3. Modalités d'indemnisation

3.3.1. Dommage matériel accidentel

En cas de Dommage matériel accidentel, le Vélo neuf est considéré comme économiquement réparable dès lors que le montant des réparations ne dépasse pas 75% de sa Valeur de référence.

A ce titre, l'Assureur procède à l'indemnisation du montant des réparations ou du remplacement des pièces détériorées sur présentation de la facture acquittée.

La réparation du Vélo assuré s'effectuera auprès d'un réparateur choisi par Vous sous réserve d'un accord préalable du gestionnaire sinistre.

3.3.2. Perte totale du Vélo neuf

En cas de perte totale du Vélo neuf (c'est-à-dire en cas de Vol de ou de Dommage matériel accidentel économiquement non réparable), le Vélo assuré sera indemnisé à hauteur de sa Valeur de référence, prioritairement par un Vélo de remplacement ou, à défaut, sous forme de virement sur Votre compte bancaire. .

3.3.3. Cas particulier du sinistre dans la résidence habituelle

En cas de sinistre survenu dans Votre résidence habituelle rendant inutilisable le Vélo assuré et si celui-ci a été indemnisé au titre d'un contrat multirisque habitation, Vous bénéficiez du remboursement de la différence entre la Valeur de référence du Vélo assuré et le montant de l'indemnisation perçue de l'assureur multirisque habitation en réparation des dommages causés à cet appareil.

Dans tous les cas, le montant des indemnisations par année d'assurance est plafonné à la Valeur de référence.

3.4. Délais d'indemnisation

3.4.1. Cas général

Vous êtes indemnisé dans les 15 jours qui suivent l'accord intervenu entre Vous et nous ou une décision judiciaire exécutoire.

3.4.2. Cas particulier du Vol de vélo

Nous vous présentons une offre d'indemnité dans les 30 jours qui suivent la déclaration du vol et la remise des documents nécessaires à l'évaluation du préjudice : clés du vélo et de l'antivol, facture d'achat ou contrat de location et tous documents nécessaires à l'instruction du dossier. Le remplacement ou le paiement a lieu dans les 10 jours qui suivent l'accord sur cette offre ou la décision judiciaire exécutoire.

Si le vélo est retrouvé dans un délai de 14 jours à dater de la déclaration du vol, son propriétaire, ou locataire, s'engage à le reprendre. Nous prenons alors seulement en charge les éventuels frais de remise en état.

Si le vélo est retrouvé au-delà de ce délai, son propriétaire, ou locataire, a le choix entre :

- recevoir ou conserver l'indemnité (dans ce cas, nous devenons propriétaire du vélo) ;
- reprendre le vélo en l'état et, s'il a déjà été indemnisé, restituer l'indemnité reçue sous déduction des éventuels frais de remise en état.

3.5. Limites de garanties

L'indemnisation est plafonnée à la Valeur de référence du Vélo assuré dans la limite de huit mille (8 000) euros par sinistre garanti .

Les frais de devis de réparation engagés après accord de l'assureur sont pris en charge avec un **maximum de trente (30) euros**.

3.6. Exclusions générales

Outre les exclusions spécifiques aux évènements prévus ci-avant, ne sont pas couverts :

X **Les dommages indirects tels que ceux résultant de l'impossibilité d'utiliser le Vélo assuré, la dépréciation, les frais de dépannage et de garage consécutifs à un dommage garanti ;**

X **Les vélos ne satisfaisant pas à l'obligation légale d'identification ainsi que les appareils dont le numéro d'identification a été rendu illisible, modifié ou enlevé ;**

X **Les dommages dans le cadre d'une compétition sportive professionnelle (y compris les compétitions sportives organisées par la Fédération Française de Cyclisme et la Fédération Française de Triathlon) ;**

X **Les appareils ouverts ou démontés ;**

X **Les préjudices ou pertes financières subis par Vous pendant ou suite à un dommage survenu à l'Appareil assuré ;**

X **Tout événement soudain et interne à l'Appareil assuré empêchant son fonctionnement et le rendant ainsi impropre à son utilisation ;**

X **Les préjudices indirects, financiers ou non, subis par Vous pendant ou à la suite d'un sinistre ;**

X **Les dommages causés alors que l'utilisateur du Vélo assuré est en état d'ivresse ou a utilisé des stupéfiants non prescrits médicalement ;**

X **Les dommages antérieurs à la prise d'effet du contrat ;**

X **Les dommages affectant tout accessoire externe au Vélo assuré (non déclarés à la souscription et ne figurant pas sur la facture d'achat du vélo) ou consommables (kit mains libres, chargeur, batterie…), les logiciels ;**

X **Les dommages intentionnellement causés ou provoqués par vous ou avec votre complicité, sauf si les dommages proviennent de personnes dont vous êtes civilement responsable ;**

X **Les dommages occasionnés par la guerre étrangère, la guerre civile, ou un attentat terroriste, émeutes, mouvements populaires, actes de sabotage, ainsi que les accidents dus à des grèves et lock out de l'entreprise de l'assure sauf si vous prouvez qu'elle n'en est pas la cause ;**

X **Les dommages dus à un tremblement de terre, une inondation, un raz de marée ou un autre cataclysme ; d'origine nucléaire ou causes par toute source de rayonnements ionisants ;**

X **Les dommages consécutifs à votre participation à des paris ou rixes (sauf cas de légitime défense) ;**

X **Les dommages causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ;**

X **Les dommages causés par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnement ionisant si ces dommages ou l'aggravation de ces dommages frappent directement une installation nucléaire ou engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire ou trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou de service concernant une installation nucléaire ;**

X **Les dommages causés par toute source de rayonnement ionisant utilisée ou destinée à être utilisée hors d'une installation nucléaire à des fins industrielles, commerciales, agricoles, scientifiques, ou médicales ;**

X **Les dommages portant atteintes à l'environnement y compris le préjudice écologique, les risques environnementaux ;**

X **Toute perte ou dommage ainsi que leurs conséquences corporelles, matérielles et immatérielles liées directement ou indirectement à la présence ou à l'utilisation d'amiante, du plomb, des formaldéhydes, des moisissures toxiques, de mtbe (methyltertiobutylether), des polluants organiques persistants suivants : aldrine, chlordane, dtt, dioxines, dieldrine, endrine, furane, heptachlore, hexachlorobenezène, mirex, pcb, toxathene ;**

X **Les pertes, dommages ou préjudices résultant de vices, défectuosités, imperfections qui existaient à la souscription du contrat et qui étaient connus de l'assuré ;**

X **Le Vélo pour lequel Vous ne pouvez pas produire le justificatif d'achat ou de location;**

X **Les dommages survenus alors que le Vélo assuré est utilisé, même occasionnellement, pour le transport à titre onéreux de marchandises appartenant à des tiers, ou de voyageurs.**

4. Etendue territoriale

Les garanties s'exercent dans le monde entier.

! Toutefois, le diagnostic, la réparation et l'Indemnisation du Vélo assuré ne peuvent être réalisés qu'en France métropolitaine et en Euros.

5. Prise d'effet, durée, et résiliation de l'adhésion

5.1. Prise d'effet et durée de l'adhésion

L'adhésion au contrat prend effet au jour de l'émission du bulletin individuel d'adhésion, sous réserve du paiement effectif de la prime.

Les garanties prennent effet au jour de l'adhésion, et au plus tôt au moment de la livraison ou de la mise à disposition du Vélo, sous réserve du paiement des primes.

L'adhésion est, sauf mention contraire dans le bulletin individuel d'adhésion, conclue pour une durée d'un (1) an, avec tacite reconduction chaque année, pour une durée totale allant jusqu'à 36 mois. Les garanties cessent leurs effets lorsque le Vélo assuré a fait l'objet d'une indemnisation au titre d'un sinistre garanti de type Perte totale ou en cas de Vol non retrouvé.

5.2. Résiliation

5.2.1. Résiliation par Vous ou par nous

- Chaque année à la date d'échéance principale, avec préavis de 2 mois au moins ;
- En cas de changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de changement de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité (art. L. 113-16 du Code des Assurances) : vous pouvez résilier votre contrat dans les 3 mois qui suivent l'un de ces événements, en indiquant sa date, sa nature et en produisant des justificatifs. Dès que nous avons connaissance de l'un de ces événements, nous pouvons aussi mettre fin au contrat dans les 3 mois. Dans l'un ou l'autre cas, la résiliation prend effet 1 mois après sa notification.

5.2.2. Résiliation par Vous

- Vous pouvez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date d'adhésion, le résilier sans frais ni pénalités. La résiliation prend effet un mois après que nous en ayons reçu notification, par lettre ou tout autre support durable (article L.113-15-2 du Code des assurances) ;
- En cas d'augmentation de votre cotisation ;
- En cas de résiliation par nous d'un de vos contrats, après sinistre. Vous pouvez alors, dans le délai d'un mois suivant la notification de cette résiliation, mettre fin au présent contrat. Cette résiliation prendra effet 1 mois après sa notification (art. R. 113-10 du Code des Assurances).

5.2.3. Résiliation par nous

- En cas de fausse déclaration faite lors du diagnostic et constatée lors de l'examen du Vélo restitué.

5.2.4. Résiliation de plein droit

- En cas de retrait d'agrément de l'Assureur conformément aux dispositions du Code des assurances (article L 326-12) ;
- En cas de disparition ou destruction totale du Vélo assuré n'entraînant pas la mise en jeu du contrat.

5.2.5. Traitement de la prime en cas de résiliation

Si la résiliation intervient entre deux échéances, la part de prime correspondant à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance vous est remboursée, sauf :

- En cas de résiliation pour non-paiement de la prime ;
- En cas de résiliation suite à perte totale ou aliénation du vélo assuré résultant d'un événement garanti : la fraction de prime correspondant à la (aux) garantie(s) mise(s) en jeu reste acquise à l'assureur.

6. Prime d'assurance

La prime d'assurance est calculée en fonction de la nature du risque et de la valeur de référence du Vélo assuré. Son montant vous est communiqué avant l'adhésion, et est indiqué dans le Bulletin individuel d'adhésion.

La prime est payable :

- Sur le site de Laka ;
- A l'occasion de l'achat du Vélo assuré, directement auprès du Partenaire de Laka.

7. Que faire en cas de sinistre ?

7.1. Quand déclarer le sinistre ?

En cas de sinistre, Vous devez en faire la déclaration auprès de Laka dès que Vous en avez eu connaissance et ce dans les cinq jours ouvrés en cas de Dommage accidentel ou deux jours ouvrés en cas de Vol.

7.2. Comment déclarer le sinistre ?

Vous pouvez nous contacter :

- Par email : gestion@cylantro.eu
- Par le formulaire disponible dans votre espace client
- Par courrier : Laka - Service Sinistres – 12 Avenue Jacques Bujault 79000 NIORT

7.3. Quelles pièces justificatives fournir ?

7.3.1. Dans tous les cas

- Indiquer dans la déclaration de sinistre le lieu, la date, l'heure et les circonstances du sinistre, ses causes connues ou présumées, la nature des dommages ;
- Fournir une facture d'achat du Vélo assuré, de l'Antivol, des Accessoires éventuels ;
- Votre pièce d'identité ou votre KBIS ;
- Indiquer toute autre assurance qui pourrait entrer en jeu dans l'indemnisation du sinistre.

Par ailleurs, Vous devrez fournir tout document que l'Assureur estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de sa demande d'Indemnisation. Le cas échéant, l'Assureur pourra procéder à l'expertise du Vélo assuré ou décider de constater la matérialité des dommages par un procédé de vidéo à distance.

Le Vélo assuré dont le Sinistre est pris en charge par l'Assureur en cas de perte totale deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur en cas d'Indemnisation totale du Vélo assuré (Article L121-14 du Code des assurances). A ce titre, Vous devrez, suite à indemnisation de votre véhicule à assistance électrique suite à Dommage matériel, remettre à l'Assureur les clés, le chargeur et le commodo du Vélo assuré, ainsi que l'identifiant et le code d'accès liés au numéro de marquage du vélo.

7.3.2. En cas de Vol

- Accompagner sa déclaration du dépôt de plainte et son récépissé en cas de Vol ;
- Fournir le certificat d'enregistrement au Fichier National Unique des Cycles Identifiés (FNUCI).

7.3.3. En cas de Dommage accidentel économiquement réparable

(Sous réserve d'avoir souscrit à la garantie optionnelle Dommage matériel accidentel mentionnée au paragraphe 4.2 des présentes Conditions Générales)

- Adresser un devis de réparation ;
- Une fois le devis validé par Laka, adresser la facture de réparation acquittée.

7.4. Fausse déclaration

Toute réticence, fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude dans la déclaration des circonstances prévues à l'article précédent, est sanctionnée, même si elle est sans influence sur le sinistre :

- en cas de mauvaise foi de votre part, par la nullité du contrat sur le fondement de l'article L113-8 du Code des assurances. Indépendamment des causes ordinaires de nullité et, sous réserve des dispositions de l'article L132-26 du Code des assurances : « le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Adhérent, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'Assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur les sinistres. Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts […] » ;
- si votre mauvaise foi n'est pas établie, par une réduction de l'indemnité en proportion des primes payées par rapport aux primes qui auraient été dues si le risque avait été exactement et complètement déclaré sur le fondement de l'article L113-9 du Code des assurances : « l'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Adhérent dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraine pas la nullité de l'assurance. Si elle est constatée avant tout sinistre, l'Assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'Adhérent, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'Adhérent par lettre recommandée en restituant la portion de prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus. Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux de prime payée par rapport au taux des primes qui auraient été dues si les risques avaient été complètement et exactement déclarés. ».

7.5. Déchéance de garantie

Conformément aux termes de l'article L 113-2 du Code des assurances, en cas de manquement à l'une de vos obligations contractuelles, y compris en cas de déclaration tardive du sinistre, nous pouvons Vous opposer une déchéance de garantie à savoir la perte du droit à indemnisation pour le sinistre en cause.

8. Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand Votre action contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- toute demande en justice, même en référé ;
- toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou tout acte d'exécution forcée ;
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'Assureur.

Elle est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
  - l'Assureur à Vous en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
  - Vous à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

9. Demande d'information et réclamation

Pour toute demande d'information avant la souscription du contrat, vous pouvez vous adresser à :

Laka - Service commercial
12 Avenue Jacques Bujault 79000 NIORT
ou par courriel : contact@cylantro.eu

Pour toute demande d'information après la souscription du contrat, vous pouvez vous adresser à :

Laka - Service gestion
12 Avenue Jacques Bujault 79000 NIORT
ou par courriel : gestion@cylantro.eu

En cas de mécontentement relatif à votre adhésion vous pouvez vous adresser à :

Laka - Service Réclamations
12 Avenue Jacques Bujault 79000 NIORT
ou par courriel : reclamations@cylantro.eu

Si vous n'estimez pas satisfaisante la réponse obtenue, vous pouvez alors adresser votre réclamation à l'Assureur. Vous avez la possibilité de saisir ce service :
Par courrier :

CARMA - Service Consommateurs
CP 8004 - 91008 ÉVRY Cedex
Ou par courriel : fr_conso_carma@carrefour.com

Dans tous les cas, vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de votre réclamation sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai.

L'Assureur s'engage à vous apporter une réponse définitive dans un délai ne dépassant pas deux mois de traitement à compter de la date d'envoi de votre réclamation. Si ces délais ne pouvaient être tenus du fait de circonstances exceptionnelles, l'Assureur vous en tiendrait informé.

Si malgré l'intervention du Service Consommateurs il subsiste un désaccord, il vous sera possible de saisir en ligne le Médiateur de l'assurance sur le site : **http://www.mediation-assurance.org**

Vous pouvez également saisir le Médiateur par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'assurance
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

Le Médiateur peut être saisi si :

- Vous justifiez avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès de son assureur par une réclamation écrite, selon les modalités prévues ci-avant, et ;
- aucune action n'est ou n'a été engagé ; il doit se dessaisir si une action judiciaire a été intentée au cours de l'instruction du dossier.

En cas de demande manifestement infondée ou abusive, le Médiateur de l'assurance est libre de se dessaisir et en informe les parties.

Les dispositions ci-avant s'entendent sans préjudice de l'exercice d'autres voies d'actions légales.

10. Protection de vos données personnelles

10.1. Opposition au démarchage téléphonique

Les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel ils n'ont pas de relations contractuelles préexistantes, peuvent s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet www.bloctel.gouv.fr ou par courrier auprès de OPPOSETEL – Service Bloctel – 6 rue Nicolas Siret – 10000 Troyes.

10.2. Information sur la protection des données personnelles

Identification du responsable de traitement
Ces Conditions Générales ont pour objet de vous informer de manière plus détaillée des traitements de données à caractère personnel vous concernant mis en œuvre par les responsables de traitement mentionnés ci-après.

L'Assureur est responsable de traitement des opérations décrites ci-après :

- L'analyse et la gestion des sinistres et la réalisation des opérations liées ;
- La gestion des réclamations ;
- La gestion des données relatives aux études actuarielles et statistiques techniques.

Laka, en qualité de courtier et de délégataire de gestion de votre contrat est « responsable de traitement » en ce qui concerne l'intégralité des moyens techniques et essentiels du traitement nécessaire à la gestion des contrats :

- Souscription des contrats ;
- Gestion de la vie des contrats ;
- Encaissement des primes et reversement à la Compagnie ;
- Recouvrement des primes (amiable et contentieux) ;
- Gestion des sinistres dans la limite des pouvoirs accordés (matériels et corporels) ;
- Gestion des Réclamations ;
- Archivage des pièces et documents comptables afférents à votre contrat d'assurance.

Les finalités du traitement et les bases juridiques du traitement

Les données ont pour finalité de satisfaire à votre demande et de permettre la réalisation de mesures précontractuelles, d'actes de souscription, de gestion et d'exécution ultérieure. A ce titre, elles pourront être utilisées par l'Assureur, le courtier ou les sous-traitants du courtier à des fins de recouvrement, d'études statistiques et actuarielles, d'exercice des recours et de gestion des réclamations et contentieux, d'examen, d'appréciation, de contrôle et de surveillance du risque, et de respect des obligations légales, règlementaires et administratives. Ces informations pourront également être utilisées comme explicité ci-dessous ainsi que pour permettre la lutte contre la fraude à l'assurance.

Les bases juridiques correspondant aux finalités de traitement sont la passation et l'exécution du contrat d'assurance.

Informations complémentaires dans le cadre des données personnelles vous concernant et non collectées auprès de vous.

Clause spécifique relative à la fraude

Vous êtes également informé que L'Assureur et Laka, par délégation, mettent en œuvre un dispositif ayant pour finalité la lutte contre la fraude à l'assurance pouvant notamment, conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de votre dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par Laka. Dans ce cadre, des données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des services de L'Assureur et Laka. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; organismes sociaux ou professionnels ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

Clause spécifique relative aux obligations règlementaires

Dans le cadre de l'application des dispositions du code monétaire et financier, le recueil d'un certain nombre d'informations à caractère personnel est obligatoire à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Dans ce cadre, vous pouvez exercer votre droit d'accès auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

Dans le cadre de l'application des dispositions de l'article 1649 ter du Code général des impôts, le recueil et la communication d'informations à caractère personnel et liées à votre contrat sont transmis par l'Assureur à la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) pour alimenter le fichier des contrats d'assurance vie (FICOVIE). Ces données sont également accessibles sur demande auprès du

Centre des Impôts dont dépend votre domicile. Vous disposez d'un droit de rectification de ces informations auprès de l'Assureur.

Les destinataires ou les catégories de destinataires
Les données vous concernant pourront être communiquées en tant que de besoin et au regard des finalités mentionnées ci-dessus, à l'Assureur, ainsi qu'à des partenaires, intermédiaires, réassureurs, et organismes professionnels, organismes sociaux des personnes impliquées sous-traitants et prestataires, dans la limite nécessaire des tâches leur incombant ou qui leur sont confiées. Par ailleurs, en vue de satisfaire aux obligations légales et règlementaires les responsables de traitement pourront communiquer des données à caractère personnel à des autorités administratives et judiciaires légalement habilitées.

Localisation des traitements de vos données personnelles
L'Assureur a adopté des normes internes en matière de protection des données et de sécurité informatique afin de garantir la protection et la sécurité de vos données. Vos données sont hébergées sur un serveur sécurisé. S'agissant des traitements réalisés hors de l'Assureur par des partenaires externes, une vigilance toute particulière est apportée quant à la localisation des traitements, leur niveau de sécurisation (opérationnel et technique) et le niveau de protection des données personnelles du pays destinataire, qui doit être équivalent à celui de la réglementation européenne. Les traitements réalisés aujourd'hui hors Union Européenne sont des traitements de supervision d'infrastructures (surveillance des plateformes informatiques, de l'opérabilité des solutions ou gestion des sauvegardes), principalement opérés par nos partenaires bancaires et les éditeurs de logiciel. Vous pouvez à tout moment prendre connaissance des pays, des destinataires et des traitements concernés, de leurs finalités, et des garanties réglementaires ou contractuelles dont bénéficient ces données à l'adresse internet suivante : cylantro.eu

Laka a adopté des normes internes en matière de protection des données et de sécurité informatique afin de garantir la protection et la sécurité des données vous concernant. La Charte de Laka de protection des données personnelles est accessible sur son site cylantro.eu.

Les centres de données de Laka sur lesquels vos données sont hébergées sont tous localisés en France. Pour de plus amples informations sur les mesures internes prises par Laka en vue de protéger l'intégrité et l'accès à vos données, nous vous invitons à consulter la charte de protection des données de Laka, librement accessible sur le site cylantro.eu.

Les durées de conservation
Vos données personnelles sont susceptibles d'être conservées pendant toute la durée nécessaire à l'exécution du contrat à laquelle s'ajoute les délais de prescription et sous réserve des obligations légales et règlementaires de conservation.
L'exercice des droits
Dans le cadre du traitement que nous effectuons vous disposez dans les conditions prévues par la réglementation :

- D'un droit d'accès : Vous disposez du droit de prendre connaissance des données personnelles vous concernant dont nous disposons et demander que l'on vous en communique l'intégralité ;
- D'un droit de rectification : Vous pouvez demander à corriger vos données personnelles notamment en cas de changement de situation ;
- D'un droit de suppression : Vous pouvez nous demander la suppression de vos données personnelles notamment lorsque ces dernières ne sont plus nécessaires ou lorsque vous retirez votre consentement au traitement de certaines données sauf s'il existe un autre fondement juridique à ce traitement ;
- Du droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles en cas de décès.

- D'un droit à la limitation du traitement : Vous pouvez nous demander de limiter le traitement de vos données personnelles ;
- D'un droit à la portabilité des données : Vous pouvez récupérer dans un format structuré les données que vous nous avez fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsque vous avez consenti à l'utilisation de ces données ;
- Ces données peuvent être transmises directement au responsable du traitement de votre choix lorsque cela est techniquement possible ;
- Droit de retrait : Vous avez le droit de retirer le consentement donné pour un traitement fondé sur cette base. Ce retrait vaut pour l'avenir et ne remet pas en cause la licéité des traitements déjà effectués. Il est susceptible de rendre l'exécution du contrat impossible sans être pour autant une cause de résiliation reconnue par le droit des assurances. Cependant, le retrait de données nécessaires à l'exécution du contrat et notamment au contrôle de la pertinence des engagements réciproques, est susceptible de rendre impossible l'exécution du contrat, dès lors que ces données participent du consentement des parties à la contractualisation. Dans une telle hypothèse, cette impossibilité d'exécution peut être une cause contractuellement définie de déchéance de garantie ;
- Droit d'opposition : Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles notamment concernant la prospection commerciale à l'adresse ci-après.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande aux adresses suivantes après avoir fourni une preuve de votre identité :

- **auprès de Laka** en envoyant un mail à dpo@cylantro.eu ou par courrier à l'adresse suivante : Laka – Protection des Données personnelles 12, Avenue Jacques Bujault, 79000 NIORT ;

- **auprès de l'Assureur** : à l'adresse suivante Service Consommateurs **CARMA**, CP 8004, 91008 Évry Cedex, en indiquant votre nom, prénom, e-mail, adresse et si possible votre référence client.

Droit d'introduire une réclamation
Par ailleurs, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté, 3 Place de de Fontenoy- TSA 80715-75334 PARIS CEDEX 07.

Coordonnées du Délégué à la Protection des Données Personnelles
Pour toute demande, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données :
- pour Laka délégataire de souscription et de gestion : par mail à l'adresse : dpo@cylantro.eu ou par courrier à l'adresse : Laka – Protection des Données personnelles 12, Avenue Jacques Bujault, 79000 NIORT ;
- pour L'Assureur, à l'adresse Carrefour **Service du Délégué à la Protection des Données (DPO) Carma,** à l'adresse suivante :

Carrefour Assurance
Service Consommateurs
CP 8004, 91008 Evry Cedex
ou par courriel à Carma_rgpd_contact@carrefour.com

11. Information sur les garanties légales

L'adhésion au contrat d'assurance « Assurance Vélo Cylantro » ne saurait faire obstacle à ce que Vous bénéficiez de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des Articles 1641 à 1649 du Code

Civil ainsi que de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des articles L 217-3, L 217-4, L 217-5, L 217-7 et L 217-13 du Code de la consommation.

L'adhésion ne se confond pas avec lesdites garanties légales, ni ne les remplace. (Les articles concernés, dont la mention est obligatoire, sont mentionnés ci-après).

Article L.217-3 du Code de la consommation :
Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L.217-5.
Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L.216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :
1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;
2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L.217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L.217-4 du Code de la consommation :
Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :
1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L.217-5 du Code de la consommation :
I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :
1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;
3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;
5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L.217-19 ;
6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :
1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;
2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ;
ou 3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat. III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L.217-7 du Code de la consommation :
Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.
Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :
1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;
2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article L.217-13 du Code de la consommation :
Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois. Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Article 1641 du Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1 du Code civil :
L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

ANNEXE 1 : CONVENTION D'ASSISTANCE DEPLACEMENT « OFFRE MOBILITE DOUCE »

Convention d’assistance déplacement

Mobilité – Vélo & VAE

20210409-Annexe 3_Conv Mobilité Douce_3767

Convention d'assistance déplacement
Offre Mobilité Douce

(REF : 20210409-Annexe 3_Conv Mobilité Douce_3767)

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par
ASSURIMA, société anonyme au capital de 6 200 000 euros, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé au 118 avenue de Paris, CS 40000 79033 NIORT CEDEX 9, immatriculée sous le numéro 481.514.149 RCS Niort, soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09, représentée par Claude SARCIA, Directeur général,

Ci-après dénommée « l'Assisteur »

Les garanties d'assistance ont été souscrites auprès de

CYLANTRO, SASU au capital de 10 000€, dont le siège social est situé 12 avenue Jacques Bujault 79000 NIORT, immatriculée 880 512 546 RCS Paris, et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 20001833. Entreprise régie par le Code des Assurances, et représentée par Thomas Arnou, Président.

Ci-après dénommée « le Courtier »

La présente convention n'est applicable que si la mention en est expressément faite dans les conditions particulières ou le bulletin d'adhésion du contrat.

L'Assisteur intervient 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, à la suite d'appels émanant de bénéficiaires aux numéros suivants :

→ Depuis la France : 05 49 16 36 39
→ Depuis l'étranger : +33 5 49 16 36 39

Sommaire

I- Définitions 4

II- Domaine d'application 6

1. Faits générateurs 6
2. Territorialité 6
3. Déplacements garantis 6
4. Structure des garanties 6

III- Assistance au véhicule 7

1. Dépannage 7
2. Remorquage 7
3. Forfait remboursement d'un véhicule de remplacement 7
4. Récupération du véhicule 7

IV- Assistance aux bénéficiaires valides 8

1. Retour des bénéficiaires valides à leur domicile 8
2. Poursuite de trajet des bénéficiaires valides 8

V- Exclusions 9

1. Exclusions communes à toutes les garanties d'assistance 9
2. Exclusions applicables à l'assistance aux véhicules 10

VI- Conditions restrictives d'application 11

1. Limitation de responsabilité 11
2. Circonstances exceptionnelles 11

VII- Conditions générales d'application 11

1. Validité des garanties 11
2. Mise en jeu des garanties et accord préalable 11
3. Déchéance des garanties 11
4. Fausse déclaration 12
5. Prescription 12
6. Protection des données personnelles 12
7. Réclamation et médiation 14

I. Objet

La présente convention a pour objet de définir les garanties d'assistance et leurs conditions de mise en œuvre accordées par ASSURIMA aux personnes physiques ou morales ayant souscrit un contrat d'assurance auprès CYLANTRO pour leur cycle, à pédalage assisté ou non, ou leur engin de déplacement personnel motorisé ou non.
La présente convention n'est applicable que si la mention en est expressément faite dans les conditions particulières ou le bulletin d'adhésion du contrat.

II. Définitions

Assisteur

ASSURIMA, société anonyme au capital de 6 200 000 euros, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé au 118 avenue de Paris, CS 40000 79033 NIORT CEDEX 9, immatriculée sous le numéro 481.514.149 RCS Niort soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09

Assuré

L'assuré est la personne physique ou morale assurée auprès de Courtier.

Accident de véhicule

Tout événement soudain, involontaire, imprévisible, ayant entraîné un choc avec un élément extérieur au véhicule occasionnant des dommages qui rendent impossible l'utilisation du véhicule dans le respect de la réglementation en vigueur.

Bénéficiaires

Toute personne physique domiciliée en France utilisant le véhicule garanti pour un évènement directement lié à l'utilisation dudit véhicule ainsi qu'aux passagers lorsque la règlementation l'autorise.

Crevaison

Dégonflement ou éclatement d'un pneumatique non consécutif à un choc, rendant impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité.

Domicile

Lieu habituel de résidence du bénéficiaire en France métropolitaine

Dysfonctionnement antivol

Problème de clé, de mécanique sur un antivol devant figurer sur la liste des antivols agréés SRA ou FUB (Fédération des Usagers de la Bicyclette) et être de type U, ou bien à chaine ou à câble.

France

La France métropolitaine, ainsi que les principautés d'Andorre et de Monaco.

Incendie

Tout dommage occasionné par le feu et résultant d'une défaillance du système électrique ou résultant de toute autre cause extérieure au véhicule (feu volontaire causé par un tiers, feu à proximité du véhicule).-

Panne de véhicule

Toute défaillance des organes mécaniques, électriques et/ou électroniques, hydrauliques du véhicule, qui l'immobilise ou rend impossible son utilisation dans le respect de la réglementation en vigueur.

Panne d'énergie électrique

Décharge de la batterie du cycle à pédalage assisté ou de l'EDPM résultant d'une défaillance ou d'une négligence.
Cette panne est considérée comme immobilisante.

Vandalisme - Tentative de vol

Vandalisme : tout acte, individuel ou collectif, exécuté dans le seul but de détériorer ou dégrader le véhicule.

Tentative de vol :

- tentative de vol d'un ou plusieurs éléments du véhicule
- tentative de vol du véhicule faisant suite ou non à des menaces ou violences à l'encontre des utilisateurs

L'acte de vandalisme ou la tentative de vol doit rendre impossible l'utilisation du véhicule garanti dans le respect de la réglementation en vigueur. (Vol de batterie inclus).

Véhicule garanti

- Cycle : véhicule ayant au moins deux roues et propulsé exclusivement par l'énergie musculaire des personnes se trouvant sur ce véhicule, notamment à l'aide de pédales ou de manivelles ;
- Cycle à pédalage assisté : cycle équipé d'un moteur auxiliaire électrique d'une puissance nominale continue maximale de 0,25 kilowatt, dont l'alimentation est réduite progressivement et finalement interrompue lorsque le véhicule atteint une vitesse de 25 km/ h, ou plus tôt si le cycliste arrête de pédaler ;
- EDP non motorisé : (engin de déplacement personnel) non motorisé (trottinette, …) comportant l'ensemble des équipements prévus par la règlementation ;
- EDPM (engin de déplacement personnel motorisé), véhicule sans place assise, conçu et construit pour le déplacement d'une seule personne et dépourvu de tout aménagement destiné au transport de marchandises, équipé d'un moteur non thermique ou d'une assistance non thermique et dont la vitesse maximale par construction est supérieure à 6 km/h et ne dépasse pas 25 km/h, comportant l'ensemble des équipements prévus par la règlementation. Il peut comporter des accessoires, comme un panier ou une sacoche de petite taille. Un gyropode, tel que défini au paragraphe 71 de l'article 3 du règlement (UE) n° 168/2013 du Parlement européen et du Conseil du 15 janvier 2013 relatif à la réception et à la surveillance du marché des véhicules à deux ou trois roues et des quadricycles, peut être équipé d'une selle. non soumis à l'obligation d'immatriculation et comportant l'ensemble des équipements prévus par la règlementation.

Vol

Vol du véhicule faisant suite ou non à des menaces ou violences à l'encontre de l'utilisateur.
Vol d'un ou plusieurs éléments du véhicule rendant impossible son utilisation dans le respect de la réglementation en vigueur.

III. Domaine d'application

1. Faits générateurs

- Accident de véhicule
- Vol / Véhicule retrouvé suite à vol
- Vandalisme ou tentative de vol
- Panne
- Panne d'énergie électrique **(Intervention limitée à 2 fois par année calendaire)**
- Crevaison
- Dysfonctionnement antivol et/ou perte de clé de l'antivol

2. Territorialité

Les garanties s'appliquent en France.

3. Déplacements garantis

En France, les garanties s'appliquent quels que soient la durée et le motif du déplacement avec le véhicule garanti à plus d'un kilomètre du domicile.

4. Structure des garanties

Assistance au véhicule :

- Dépannage
- Remorquage
- Forfait remboursement d'un véhicule de remplacement
- Récupération du véhicule réparé

Assistance aux bénéficiaires valides:

- Rapatriement des bénéficiaires valides à leur domicile
- Poursuite de voyage des bénéficiaires valides

Les garanties s'appliquent lorsque le véhicule garanti se trouve immobilisé sur une voie carrossable accessible à notre service de dépannage–remorquage.

IV. Assistance au véhicule

En cas d'immobilisation d'un véhicule garanti, pour les faits générateurs visés au paragraphe 3.1, l'assisteur organise et prend en charge les garanties décrites ci- après en France. Toutefois, l'assisteur se réserve le droit d'exclure les demandes d'assistance répétitives résultant d'un manque d'entretien du véhicule garanti après une première intervention.

1. Dépannage

Dans le cas où le véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite de l'un des faits générateurs couverts, l'assisteur met en œuvre et prend en charge son dépannage.

2. Remorquage

Si le véhicule garanti ne peut être dépanné sur place, l'assisteur organise et prend en charge son transport :

- Vers l'atelier de réparation de l'Assuré ;
- Ou vers un atelier susceptible de procéder aux réparations nécessaires dont l'adresse aura été préalablement communiquée par l'assuré à l'assisteur ;
- Ou au domicile du bénéficiaire.

À condition que la distance entre le lieu de survenance du fait générateur et la destination soit inférieure ou égale à 30km.

3. Forfait remboursement d'un véhicule de remplacement

En cas d'immobilisation du véhicule garanti supérieure à 24 heures sous réserve d'une intervention de l'assisteur effectuée au préalable, ou en cas de véhicule garanti volé et non retrouvé (dépôt de plainte nécessaire), l'Assisteur prend en charge la location d'un cycle ou d'un EDP de remplacement, motorisé ou non, sur présentation de justificatifs à concurrence de 20 euros TTC/jour et durant maximum 7 jours consécutifs.

4. Récupération du véhicule

Lorsque le véhicule garanti est réparé, après une immobilisation en raison d'un fait générateur ou lorsqu'il a été retrouvé suite à un vol, l'Assisteur organise et prend en charge dans la limite de 100 km le transport du bénéficiaire en taxi.

V. Assistance aux bénéficiaires valides

1. Retour des bénéficiaires valides à leur domicile

L'Assisteur rapatrie les bénéficiaires à leur domicile respectif lorsque le véhicule est immobilisé à la suite d'un des faits générateurs visés au paragraphe 3.1.

L'Assisteur organise et prend en charge le retour des bénéficiaires valides en taxi dans la limite de 100km. Si les conditions (dimensions, poids du véhicule garanti et acceptation du prestataire taxi) le permettent le véhicule garanti peut être rapatrié en même temps que les bénéficiaires. Dans ce dernier cas la garantie n'est pas cumulable avec le remorquage et la récupération du véhicule.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie poursuite de trajet.

2. Poursuite de trajet des bénéficiaires valides

Si le véhicule n'est pas réparable le jour même, à la suite d'un des faits générateurs visés au paragraphe 3.1, les bénéficiaires valides peuvent choisir, en remplacement du retour au domicile, l'acheminement vers leur lieu de destination, ou vers le lieu de stationnement du véhicule automobile ayant servi au transport du véhicule garanti (lieu de départ du déplacement avec ledit véhicule garanti au cours duquel est survenu le fait générateur).

L'Assisteur organise et prend en charge cette garantie, dans les mêmes conditions et limites, et selon les mêmes modalités que pour le retour des bénéficiaires valides à leur domicile.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie rapatriement au domicile.

VI. Exclusions

1. Exclusions communes à toutes les garanties d'assistance

Ne sont en aucun cas pris en charge par l'Assisteur :

Certains frais et dépenses :

- **Les frais engagés par le bénéficiaire de sa propre initiative, sans l'accord préalable de l'Assisteur, sauf cas de force majeure,**
- **Les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement et toute dépense pour laquelle le bénéficiaire ne peut produire ce justificatif.**

Les événements suivants :

- **Les grèves, la manipulation d'armes, la participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense,**
- **Les attentats, guerres civiles ou étrangères, révolutions, émeutes,**
- **Les actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide,**
- **La consommation d'alcool lorsqu'elle est directement à l'origine de la cause de l'événement, de drogue, et de toute substance stupéfiante mentionnée au code de la Santé Publique, non prescrite médicalement sauf lorsqu'il s'agit de la mise en œuvre de garanties pour la rétention immédiate du permis,**
- **Tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant,**
- **Les évènements dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur du voyage**
- **en application du titre I de la loi n°2009-888 du 22 Juillet 2009 fixant les conditions**
- **d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,**
- **Les événements, et leurs conséquences, survenus lors de la pratique de sports à titre professionnel ou dans le cadre d'une compétition, ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entrainements préparatoires,**
- **L'inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive.**

Les conséquences des situations ou événements suivants :

- **Les conséquences d'infractions volontaires à la législation locale en vigueur,**
- **Les accidents corporels et les maladies,**

2. Exclusions applicables à l'assistance aux véhicules

Outre les précisions apportées ci-dessus, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- **L'enlisement, l'utilisation du véhicule sur des voies non carrossables non accessibles,**
- **La circulation sur des voies ou surface non autorisées par la règlementation,**
- **Les incidents liés à des compétitions sportives (rallyes, essais, courses),**
- **L'immobilisation du véhicule par les forces de l'ordre,**
- **L'immobilisation légale du véhicule (mise sous séquestre),**
- **Les problèmes ou les dommages n'entraînant pas une immobilisation du véhicule,**
- **Les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,**
- **Les frais de réparations des véhicules, les pièces détachées,**
- **Les frais de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable des services de l'Assisteur,**
- **Les véhicules destinés au transport d'animaux, et de transport de marchandises**
- **Les véhicules non-conformes à la réglementation,**
- **Les 2 roues, tricycle et quadricycle à moteur thermique,**
- **Les cyclomoteurs et les scooters électriques.**
- **Les véhicules en libre services.**
- **Les véhicules ou engins destinés aux personnes à mobilité réduite.**
- **Le speed bike (vélo équipé d'une roue électrique dont la puissance permet de dépasser la limite autorisée pour un vélo électrique. En France, cette limite est fixée à 25 km/h. La vitesse d'un speed bike est comprise généralement entre 25 et 45 km/heure. Pour atteindre cette vitesse, le moteur développe généralement au moins 500 à 1000 W de puissance, contre seulement 250 W pour un vélo électrique classique ou VAE (vélo à assistance électrique).**
- **Les accidents survenus lorsque le conducteur a un taux d'alcoolémie dans le sang supérieur au taux légal toléré, ou qu'il a fait usage de substances ou de plantes classées comme stupéfiants, non médicalement prescrites pour lui, ou qu'il refuse de se soumettre à un dépistage.**

VII. Conditions restrictives d'application

1. Limitation de responsabilité

L'Assisteur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un bénéficiaire 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.

2. Circonstances exceptionnelles

L'Assisteur s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention.

Cependant, il est entendu que son engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat, compte tenu du contexte dans lequel pourraient s'effectuer les garanties.

A ce titre, l'Assisteur ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tous les actes de sabotage ou de terrorisme, les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, la restriction à la libre circulation des biens et des personnes quelle que soit l'autorité compétente qui l'impose, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, les zones géographiques à risques sanitaires, tous les cas *de* force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

VIII. Conditions générales d'application

1. Validité des garanties

Les garanties d'assistance sont acquises pendant toute la durée de la validité de la présente convention à toute personne bénéficiaire de cette convention.

Les montants des garanties s'entendent « Toutes Taxes Comprises ».

Les garanties d'assistance ne sont applicables que si la mention en est expressément faite dans les conditions particulières du contrat.

2. Mise en jeu des garanties et accord préalable

Seules les garanties organisées par ou en accord avec l'Assisteur sont prises en charge.

3. Déchéance des garanties

Le non-respect par le bénéficiaire de ses obligations envers l'Assisteur en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus à la présente convention.

4. Fausse déclaration

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un évènement garanti entraine la perte du droit à garantie. Il appartient à l'Assisteur d'établir le caractère frauduleux de la déclaration.

5. Prescription

Toute action dérivant de la convention d'assistance est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1) En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour l'Assisteur en a eu connaissance ;

2) En cas de sinistre, que du jour où les bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des bénéficiaires contre l'Assisteur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre les bénéficiaires ou a été indemnisé par ces derniers.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- La reconnaissance non équivoque par l'Assisteur du droit à garantie des bénéficiaires ;
- La demande en justice, même en référé ;
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou de l'envoi d'une lettre recommandée ou de l'envoi d'un recommandé électronique, avec accusé de réception adressée par l'Assisteur aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à l'Assisteur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

6. Protection des données personnelles

Le Courtier, CYLANTRO, SASU au capital de 10 000€, dont le siège social est situé 12 avenue Jacques Bujault 79000 NIORT, immatriculée 880 512 546 RCS Paris, et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 20001833, entreprise régie par le Code des Assurances, collecte, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assistance :

- 👉 des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat ;

- des données nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des sinistres ;
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices ;
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés ;

Ces données sont utilisées par le Courtier pour la stricte exécution des services et notamment pour :

- la passation des contrats ;
- la gestion des contrats ;
- l'exécution des contrats ;
- l'élaboration des statistiques et études actuarielles ;
- l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux ;
- les opérations relatives à la gestion de ses clients et notamment le suivi de la relation client (ex : passation d'enquête de satisfaction) ;
- les opérations de prospection téléphonique et par courrier ;
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption;
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives.

Ces données peuvent être transmises aux intermédiaires d'assurance et prestataires du Courtier chargés de la gestion du portefeuille. Celles nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance sont transmises aux prestataires chargés de l'exécution de ces garanties, en particulier à l'Assisteur, ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance. Elles peuvent être accessibles ou transmises à des sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par l'Assisteur pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation assurantielle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles auprès du Délégué à la Protection des Données du Courtier : CYLANTRO, 12 avenue Jacques Bujault 79000 NIORT. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier de la couverture d'assurance.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès du Courtier, aux coordonnées suivantes : Service Protection des données – 12 avenue Jacques Bujault 79000 NIORT dpo@cylantro.eu.

Le bénéficiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles compétente s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales

7. Réclamation et médiation

Une réclamation est une déclaration actant d'un mécontentement concernant les garanties d'assistance mises en œuvre, ou la relation avec l'Assisteur au cours de cette mise en œuvre (une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation).

En cas de réclamation, les bénéficiaires doivent contacter en premier lieu leur interlocuteur habituel.

En second lieu et à défaut de solution, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur de l'Assisteur par courriel depuis le site www.ima.eu, Réclamations ou par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9.
Le Service Consommateur s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables de sa réception, et à y apporter une réponse dans un délai de deux mois maximum.

En dernier recours, si le désaccord persiste après la réponse du Service Consommateur ou en l'absence de réponse dans le délai règlementaire, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : www.mediation-assurance.org ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.