



Conditions Générales

Table des matières

Introduction	2
Tableau des garanties	2
Informations générales	3
Protection des données à caractère personnel	4
Informations importantes à savoir sur votre police d'assurance avant de louer un véhicule	4
Conditions de garantie	5
Renonciation – Résiliation - Modifications	5
Que faire en cas de sinistre	6
Comment effectuer une réclamation	7
Définitions	8
Conditions générales	10
Exclusions communes à toutes les garanties	12
Assurances multiples	14
Délai de prescription	14
Garanties	15
Garantie A – Dommages accidentels, vol et privation de jouissance	15
	15
Garantie B – Erreur de carburant	15
Garantie C – Frais administratifs	15
Garantie D – Batterie à plat	15
Garantie E – Clés du véhicule de location	16
Garantie F – Oubli des clés à l'intérieur du véhicule	16
Contacts	16

Introduction

Bienvenue sur votre police d'assurance complémentaire SereniTrip

Veillez noter : Les termes apparaissant en gras et en italiques dans cette **police** ont le sens qui leur est donné dans le volet « Informations importantes à savoir avant de louer un véhicule » en page 4 et dans le volet « Définitions » en pages 9 et 10.

Cette **police** et le **certificat d'adhésion** SereniTrip doivent être lus ensemble et constituent **votre police** SereniTrip. Les garanties de **votre police** couvrent le(s) **personne(s) assurée(s)**. Il est important que **vous** vous reportiez aux conditions relatives à chacune des garanties pour connaître en détail **vos** droits en cas de sinistre.

Les garanties incluses dans **votre police** dépendront de la **territorialité** indiquée lors de la souscription de **votre police**. La **territorialité** applicable est indiquée sur **votre certificat d'adhésion**.

Tableau des garanties

SereniPack Assurance Rachat de Franchise Utilitaire

. Afin de **vous** assurer de la bonne compréhension de **votre** couverture, veuillez prendre le temps de lire attentivement toutes les informations.

Nous rembourserons la **franchise** facturée par la **société de location** dans les limites indiquées ci-dessous en cas de vol du **véhicule de location** ou en cas de dommages accidentels sur le **véhicule de location**, que **vous** soyez responsable ou non, avec ou sans tiers identifié.

Garantie	Risques couverts	Limite de garantie (somme maximale assurée)	
		Par sinistre (jusqu'à)	Par période d'assurance
A	✓ Dommages accidentels, vol et privation de jouissance	7 000 €	8 000 €
B	✓ Erreur de carburant	550 €	1 100 €
C	✓ Frais administratifs	illimités	illimités
D	✓ Batterie à plat	300 €	1 100 €
E	✓ Clés du véhicule de location	500 €	2 000 €
F	✓ Oubli des clés à l'intérieur du véhicule de location	100 €	300 €

Informations générales

Compagnie d'assurance

AIG Europe S.A., compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg RCS n° B 218806, dont le siège social est sis 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg et agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, tél. : (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>.

La commercialisation de contrats d'assurance en France est effectuée par la succursale française d'AIG Europe SA, sise Tour CB21, 16 place de l'Iris, 92400 Courbevoie, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 838 136 463 est soumise à la réglementation française applicable sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. <https://acpr.banque-france.fr/>.

Cette **police** est distribuée et gérée par SereniTrip au nom de la succursale française d'AIG Europe S.A. SereniTrip dont le siège social est à la Maison de la Technopole, 6 rue Léonard de Vinci 53 001 Laval Cedex – SARL avec un capital de 5 000 € - RCS : Laval - NAF : 66227 - ORIAS n° 18006553 (www.orias.fr) - Garantie financière et assurance de RC conformément aux Articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances.

Votre assurance complémentaire de location de véhicule

Cette **police** avec **votre certificat d'adhésion** et toutes les conditions applicables détaillent et expliquent les cas pour lesquels **vous** êtes couvert et pour lesquels **vous** n'êtes pas couvert.

Tout fait ou circonstance susceptible de modifier les réponses qui **nous** sont fournies dans le questionnaire ou se produisant entre la date de l'offre et la date d'entrée en vigueur de la garantie doit être déclaré à l'**assureur**.

L'**assureur** se réserve le droit, après analyse de ces conditions, de modifier les conditions et/ou les garanties proposées.

En outre, toute absence de déclaration de ces faits ou de ces circonstances pourrait entraîner la nullité de la police si cela change l'évaluation des risques ou en diminue l'opinion pour l'**assureur**, conformément à l'Article L113-8 du Code des assurances.

Veuillez lire cette **police** afin de vérifier que cette couverture répond à **vos** besoins et veuillez vérifier les informations énoncées dans **votre certificat d'adhésion** et dans toutes les mentions applicables afin de vous assurer que toutes les informations sont correctes.

Droit applicable et Juridiction

Cette **police** sera régie par le droit français et **vous** et **nous** acceptons de **nous** soumettre aux tribunaux de France afin qu'ils tranchent tout litige découlant de cette **police** ou ayant un lien avec cette dernière.

Les conditions générales de cette **police** seront uniquement disponibles en français et toutes les communications liées à cette **police** seront faites en français.

Sanctions

Conformément à l'article 6 du Code civil, il est rappelé qu'aucune des garanties de la **police** ne peut s'appliquer dès lors qu'elle aurait pour objet un risque dont l'assurabilité serait contraire à l'ordre public, ou lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à la Compagnie à raison d'une mesure de sanction, de restriction, de prohibition ou d'embargo prescrite par les lois ou règlements de tout Etat ou par toute décision de l'Organisation des Nations Unies ou de l'Union Européenne.

Aucune garantie au titre de la **police** ne peut être fournie aux ressortissants de Cuba, d'Iran, de Corée du Nord, de la région de Crimée, du Soudan et de Syrie ou pour les **sinistres** se produisant dans les régions susmentionnées.

Protection des données à caractère personnel

Comment nous utilisons vos informations personnelles

En qualité de responsable de traitement au titre du Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données à Caractère Personnel, l'**assureur** s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et partenaires conformément audit règlement.

Les données à caractère personnel recueillies par l'**assureur** sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats d'assurance et des sinistres. L'**assureur** peut également utiliser les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la prévention de la criminalité (en particulier en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent). L'**assureur** peut communiquer les données à caractère personnel aux sociétés de son groupe, à des prestataires de services ainsi qu'à d'autres tiers à ces mêmes fins. Les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger, y compris vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace économique européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées, notamment contractuelles, conformément à la réglementation européenne applicable. Les personnes concernées disposent de certains droits relatifs à leurs données à caractère personnel et en particulier des droits d'accès, de rectification, de limitation à l'utilisation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité. Des informations complémentaires sur l'utilisation des données à caractère personnel par l'**assureur** et sur les droits des personnes concernées sont disponibles sur <http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles>. Toute personne concernée peut exercer ses droits en écrivant à : AIG Service Conformité, Tour CB21 - 16 Place de l'Iris - 92040 Paris La Défense Cedex ou par e-mail à donneespersonnelles.fr@aig.com. Un exemplaire de la Politique de protection des données à caractère personnel de l'**assureur** peut être obtenu en écrivant comme indiqué ci-dessus. Toute personne concernée peut également s'opposer, par simple lettre envoyée comme indiqué ci-dessus, à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Informations importantes à savoir sur votre police d'assurance avant de louer un véhicule

Résidence

L'**assuré(e)** et toutes les **personnes assurées** doivent avoir leur résidence principale en France métropolitaine, à la Réunion, en Guadeloupe ou en Martinique pendant toute la **période d'assurance**.

Période d'assurance

Période débutant à la date d'effet indiquée sur **votre certificat d'adhésion**.

Votre police est limitée à la couverture d'un seul **véhicule de location** par **période d'assurance**.

La période d'assurance prend fin à la première des deux dates suivantes :

- expiration de votre **contrat de location**
- date d'expiration de votre **police** telle qu'indiquée sur **votre certificat d'adhésion**

La période d'assurance ne peut pas dépasser 21 jours à compter de la date d'effet indiquée sur **votre certificat d'adhésion**.

Somme maximale assurée

Vous pouvez effectuer un nombre illimité de déclarations de **sinistre** d'un montant maximum de 7 000 € par **sinistre** et de 8 000 € par **période d'assurance**.

Limites d'âge

L'**assuré(e)** et toutes les **personnes assurées** doivent avoir entre 21 et 85 ans pendant la durée de la **police**.

Permis de conduire

L'**assuré(e)** et toutes les **personnes assurées** doivent avoir un permis de conduire valide, ou un permis de conduire international pour conduire le **véhicule de location**. Ce permis doit être valide dans le pays dans lequel **vous** voyagez.

Type de location

Cette **police** couvre les locations effectuées auprès de sociétés de location professionnelles, ainsi que les **contrats de location** de particulier à particulier effectués par le biais de plateformes.

Couverture existante

Veillez vérifier que **vous** êtes assuré pour **votre** responsabilité civile quand **vous** louez le **véhicule de location**.

Cette **police** correspond à une assurance dite « rachat de franchise ». Il est donc impératif que **votre contrat de location** inclut une assurance dommage ou vol (en anglais « CDW/LDW ») couvrant le **véhicule de location** et que cette assurance inclut une franchise restant à **votre charge** en cas de vol ou de dommage causé au dit véhicule. A défaut les garanties de cette police ne pourront jouer

Ainsi, si le **contrat de location** n'inclut pas d'assurance « dommage / vol » (en anglais « CDW/LDW ») tout dommage ou vol subi par le **véhicule de location** sera intégralement à **votre charge**.

Conditions de garantie

Cette **police vous** offre une couverture pour un seul **véhicule de location** pour une durée ne pouvant dépasser 21 jours à compter de la date d'effet indiquée sur **votre certificat de garantie**.

A noter :

Vous n'êtes pas couvert pour la période antérieure à la date d'effet indiquée sur **votre certificat d'adhésion**.

Vous ne pouvez souscrire la **police** si **vous** avez déjà récupéré **votre véhicule de location**.

Renonciation – Résiliation - Modifications

Renonciation par vous

Vous pouvez renoncer à votre **police** sans avoir à fournir de justification dans les quarante-huit (48) heures qui précèdent la date d'effet indiquée sur **votre certificat d'adhésion**

Cette renonciation peut s'effectuer par mail à l'adresse hello@serenitrip.fr ou par téléphone au numéro suivant : 02 52 33 18 48

La **prime** effectivement payée **vous** sera remboursée dans un délai de trente (30) jours ouvrés suivant la date de réception de la renonciation par Serenitrip

Aucune renonciation faite moins de 48h avant la date d'effet indiquée au **certificat d'adhésion** ne peut être considérée comme valable et ne peut ouvrir droit à remboursement de la **prime** versée.

Résiliation de la police par l'assureur

La **police** peut être résiliée par l'**assureur** dans les cas suivants :

- Dans le cas du non-paiement de la **prime** (article L.113-3 du Code des assurances)
- Après un **sinistre** (article R. 113-10 du Code des assurances)

Changements apportés à **votre police**

Toute modification relative aux coordonnées de l'**assuré(e)** peut être effectuée sur le portail en ligne (y compris l'adresse, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone). Toute autre modification des renseignements personnels de l'**assuré(e)** (y compris le nom et la date de naissance) doit **nous** être déclarée par l'**assuré(e)** au +33 (0) 2 52 33 18 48 ou à hello@serenitrip.fr.

Aucune autre personne, en dehors de l'**assuré(e)** et de **nous**, n'a le droit de renoncer ou de résilier cette **police**. L'**assuré(e)** a la responsabilité d'informer les autres **personnes assurées** que la **police** a été résiliée ou qu'il y a renoncé.

Que faire en cas de sinistre

Pour effectuer une déclaration de **sinistre nous vous** demanderons de remplir un formulaire de déclaration de sinistre et de fournir à **vos** propres frais toutes les preuves nécessaires requises par **nous** afin d'accompagner **votre** déclaration.

Vous pouvez envoyer **votre** déclaration de **sinistre** et ajouter la liste des pièces justificatives en **vous** rendant sur la page « que faire en cas de sinistre » sur le site internet serenitrip-utilitaire.fr.

Sinon, **vous** pouvez **nous** contacter grâce aux coordonnées ci-dessous :

Par courrier : SereniTrip sinistres, AIG Tour CB21- 92040, Paris La Défense, Cedex – France

Téléphone : +33 (0) 1 49 02 42 21, le service des sinistres de SereniTrip est ouvert du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h.

E-mail : sinistres@aig.com

Vous pouvez trouver **notre** formulaire de déclaration de **sinistre** sur **notre** site Web, sur la page: [en cas de sinistre](#).

Si les informations fournies sont insuffisantes, **nous** identifierons les autres informations requises et **nous vous** informerons de ces documents manquants dès que possible. Si **nous** ne recevons pas les informations dont **nous** avons besoin, **nous** pouvons rejeter la prise en charge du **sinistre**.

Veillez noter

Toutes les déclarations de **sinistre** doivent être communiquées dans un délai de 15 jours après l'événement qui **vous** a conduit à soumettre une déclaration de **sinistre**.

La notification tardive d'une déclaration de **sinistre** peut affecter **notre** acceptation de ladite demande ou entraîner la réduction du montant que **nous** versons.

En cas de non-respect du délai de déclaration du **sinistre et dans la mesure où l'**assureur** établit que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice, la **personne assurée** perd, pour le **sinistre** concerné, le bénéfice des garanties du contrat, sauf si ce retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.**

EN CAS DE RETICENCE, D'OMISSION, DE DÉCLARATION FAUSSE OU INEXACTE DE LA PART DE L'**ASSURÉ(E)** QUI CHANGE L'OBJET DU RISQUE OU EN DIMINUE L'OPINION POUR L'ASSUREUR, LA POLICE D'ASSURANCE EST NULLE, ALORS MÊME QUE LE RISQUE OMIS OU DÉNATURÉ A ÉTÉ SANS INFLUENCE SUR LE **SINISTRE** (ARTICLES L 113-8 ET 113-9 DU CODE DES ASSURANCES).

Dans le cas d'une omission, réticence, fausse déclaration non-intentionnelle portant sur l'objet du risque, constatées avant tout **sinistre**, l'**assureur** a le droit de résilier la **police** 10 jours après notification par lettre recommandée, en restituant la portion de la **prime** payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

Dans le cas d'une omission, réticence, fausse déclaration intentionnelle portant sur l'objet du risque, constatée après un **sinistre**, l'indemnité est réduite en proportion du taux des **primes** payées par rapport au taux des **primes** qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

Après réception de tous les documents nécessaires et après détermination de l'indemnité (police et montant) par l'**assureur**, la compensation sera versée dans un délai de 5 jours ouvrables.

En cas de poursuite devant les *juridictions* civiles dirigée contre **vous**, tout règlement, transaction ou accord ne peut être conclu sans **notre** autorisation écrite préalable.

LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES A LA PRISE EN CHARGE D'UN SINISTRE INCLUENT NOTAMMENT :

1. Une copie du **contrat de location**
2. Si l'incident de par la loi requiert la présence de la police, **nous** aurons besoin d'une copie du rapport de police
3. Une copie du rapport de dommages et/ou pertes de la **société de location**
4. Les factures, reçus ou autres documents confirmant le montant que **vous** avez payé pour les pertes ou les dommages desquels la **société de location vous** tient responsable
5. Une copie de **votre** relevé de carte de crédit ou autre preuve de paiement montrant le paiement des dommages déclarés
6. Pour les poursuites en responsabilité civile, toute la correspondance que **vous** pouvez recevoir du tiers, ainsi que tous les documents cités 1 à 5 ci-dessus, le cas échéant

Comment effectuer une réclamation

Nous ferons tout **notre** possible pour **vous** fournir le meilleur service et pour être présents quand **vous** avez besoin de **nous**. **Nous** espérons que **vous** n'aurez pas de raison de **vous** plaindre. Cependant, si **vous** n'êtes pas satisfait(e) du service que **vous** avez reçu de **notre** part et si **vous** souhaitez **nous** en faire part, **vous** pouvez le faire en **nous** contactant aux coordonnées ci-dessous.

Réclamations concernant la distribution de l'assurance sur le site "serenitrip-utilitaire.fr".

En ligne ou par e-mail – en utilisant le formulaire sur la page « [réclamation](#) » ou directement à reclamations@serenitrip.fr

Téléphone - **Nous** pouvons résoudre de nombreux problèmes immédiatement ; par conséquent, veuillez **nous** contacter en premier lieu au : +33 (0) 2 52 33 18 48

Courrier - Service des réclamations, SereniTrip, 6 Maison de la Technopole 53001 Laval Cedex

Réclamations concernant l'exécution de la police

En cas d'insatisfaction relative à l'exécution de la **police**, **vous** pouvez contacter la succursale française de **votre assureur** en **vous** adressant au service clients à l'adresse suivante :

AIG Europe SA - Service Clients
Tour CB21
92040 Paris La Défense Cedex

La demande devra indiquer **votre** n° du contrat et préciser son objet.

La succursale française de **votre assureur** s'engage à accuser réception dans les 5 (cinq) jours ouvrables et à apporter une réponse au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant la date de réception de la réclamation (sauf circonstances particulières dont le réclamant sera tenu informé).

Lorsque le réclamant est une personne physique agissant à des fins non professionnelles et si le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de **votre assureur**, le réclamant peut saisir le Médiateur de l'Assurance français par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, ou en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site www.mediation-assurance.org.

Votre assureur étant une compagnie d'assurance luxembourgeoise, si **vous** êtes une personne physique **vous** pouvez également, si le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de **votre assureur** ou en l'absence de réponse passé un délai de 90 jours :

1. élever la réclamation au niveau du siège social de **votre assureur** en écrivant à aigeurope.luxcomplaints@aig.com ;
2. saisir l'un des organismes de médiation Luxembourgeois dont les coordonnées figurent sur le site internet du siège de **votre assureur** à l'adresse suivante <http://aig.lu> ; ou
3. présenter un recours extra judiciaire devant le Commissariat Aux Assurances luxembourgeois (CAA), soit par voie postale à l'adresse du CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, soit par télécopie adressée au CAA au +352 22 69 10, soit par email en écrivant à reclamation@caa.lu, soit en ligne sur le site internet du CAA <http://www.caa.lu>.

Aucun des recours amiables visés ci-dessus ne saurait porter préjudice au droit du réclamant à intenter une action en justice.

La politique de **votre assureur** en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante : <http://www.aig.com>

La personne concernée a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne à l'adresse suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Définitions

Les mots ou les groupes de mots suivants apparaissant dans la **police** en **gras et en italiques** ont toujours le sens qui leur est donné ci-dessous. Les pluriels des mots définis ont le même sens qu'au singulier.

Accident

Un événement soudain, inattendu et spécifique, extérieur à la personne qui survient à une heure et à un endroit identifiable.

Assuré(e)

La personne ayant souscrit la **police**, et réglé la prime de cette **police**, dont le nom figure sur **votre certificat d'adhésion** et qui est désignée comme conducteur principal sur le **contrat de location**.

Assureur

AIG Europe S.A, entreprise d'assurance immatriculée au Luxembourg et enregistrée au registre du commerce et des sociétés (RCS) luxembourgeois, au n° B 218 806,



Certificat d'adhésion

Le document qui vous est remis lorsque vous souscrivez à la police et qui contient notamment la date d'effet et d'expiration de votre **police** ainsi que le nom du conducteur principal.

Contrat de location

Le contrat de location d'un **véhicule de location** signé par le conducteur principal (qui doit être nommé sur **votre certificat d'adhésion**) et qui indique le coût de location qui est à la charge dudit conducteur principal.

Effets personnels

Articles généralement portés, utilisés ou transportés par la **personne assurée** dans la vie quotidienne, à l'exception de l'argent, des cartes de crédit, des cartes cadeaux, des bons, des timbres ou des articles détenus ou utilisés à des fins professionnelles.

Franchise

Le montant que **vous** devez conserver à **votre** charge en cas de **sinistre** sur le **véhicule de location** comme indiqué sur **votre contrat de location**, lorsque ce dernier inclut une assurance « dommage / vol » (en anglais « CDW/LDW »).

Garanties

Les montants indiqués dans le **tableau des garanties** aux pages 2 et 3 de cette **police**.

Guerre

Opposition armée, déclarée ou non, d'un Etat envers un autre Etat. Est aussi considérée comme guerre une guerre civile.

Hospitalisation

Le fait de recevoir des soins dans un établissement hospitalier pendant 24 heures consécutives minimum.

Nous/Nos

SereniTrip en tant que courtier d'assurance et AIG Europe S.A en tant qu'**assureur**.

Personne assurée

L'**assuré(e)** et toute autre personne dont le nom figure sur le **contrat de location**, à condition que toutes les personnes soient légalement autorisées à conduire le **véhicule de location** et aient entre 21 et 85 ans, **dans la limite de 9 conducteurs additionnels**.

Période d'assurance

La période indiquée sur **votre certificat d'adhésion**.

Poids maximal autorisé

Poids total en charge du véhicule, c'est-à-dire poids du véhicule ajouté au poids de ce qu'il transporte (personnes ou marchandises)

Police

Le contrat d'assurance contenant les présentes conditions générales de l'assurance, qui avec **votre certificat d'adhésion**, forment **votre** police d'assurance.

Prime

Le montant que l'**assuré(e)** doit **nous** verser pour souscrire cette **police** comme indiqué sur **votre certificat d'adhésion**.

Sinistre

Un événement soudain, inattendu et spécifique survenant à une heure et à un endroit identifiable causant des dommages matériels au **véhicule de location** et qui est susceptible d'être garanti par la **police**.

Société de location

Toute société de location de **véhicule de location**, qui doit posséder les permis nécessaires auprès de l'autorité de régulation du pays, de l'état ou de l'entité locale dans lequel elle opère. Cela inclut les

sociétés offrant des locations de particulier à particulier effectuées par le biais de plateformes structurées.

Tableau des garanties

La partie de ce document qui décrit combien **nous** verserons selon le type de **garantie** et de **sinistre**.

Territorialité

France métropolitaine, la Réunion, Guadeloupe et Martinique

Veuillez noter – Aucune couverture de **sinistre** n'est fournie si **vous** avez loué un véhicule dans un pays ou dans une région spécifique où le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères a conseillé d'éviter tout voyage non essentiel avant la date d'effet de **votre contrat de location**

Véhicule de location

Tout véhicule à 4 roues de type « véhicule utilitaire léger ». C'est-à-dire, tout véhicule destiné au transport de marchandises ou de personnes, ayant un **poids maximal autorisé** qui ne dépasse pas 3.5 tonnes et dont la dimension est inférieure ou égale à 20m3,

Vous/Votre

La ou les **personne(s) assurée(s)**

Conditions générales

Les conditions suivantes s'appliquent à toutes les garanties de **votre police**.

1. En souscrivant cette **police**, ou pour changer ou renouveler cette **police**, **vous** devez répondre de manière exhaustive et précise à toutes les questions ou demandes d'informations que **nous** pouvons **vous** présenter. Les informations que **vous nous** fournissez peuvent affecter **notre** capacité à renouveler, ou changer **votre** couverture au titre de cette **police**.
2. Cette **police** n'est pas transférable ou cessible sauf accord écrit de **notre** part.
3. **Vous** devez prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger le **véhicule de location** contre les **sinistres** et **vous** devez utiliser le **véhicule de location** conformément aux conditions générales du **contrat de location**.
4. Les **garanties** détaillées dans la présente **police** ne sont payables qu'à **vous** ou qu'à **votre** représentant légal et toute déclaration de **sinistre** ne peut être présentée que par **vous** ou **votre** représentant légal.
5. Toute inexactitude, omission, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'**assuré(e)** portant sur les éléments constitutifs du risque à l'adhésion de la **police** ou en cours de contrat, est sanctionnée même si elle a été sans influence sur le **sinistre**, par une réduction d'indemnité voire la nullité de la **police** (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).
6. De même toute omission, réticence, fausse déclaration volontaire ou non dans la déclaration du **sinistre vous** expose à une déchéance des garanties voire une résiliation de la **police**.
7. A la souscription de la **police**, l'**assuré(e)** doit répondre exactement aux questions posées par l'**assureur**, notamment dans le formulaire de déclaration du risque, sous peine des sanctions prévues ci-après ;
8. En cours de contrat, l'**assuré(e)** doit déclarer à l'**assureur**, les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et de ce fait affectent



l'une des circonstances spécifiées au **certificat d'adhésion**. Cette déclaration doit être faite préalablement à la modification si celle-ci résulte du fait de l'**assuré** et, dans les autres cas, dans un délai de huit jours à partir du moment où il en a eu connaissance.

9. Lorsque cette modification entraîne une aggravation du risque telle que, si le nouvel état des choses avait existé à la souscription, l'**assureur** n'aurait pas contracté ou ne l'aurait fait que moyennant une prime plus élevée, la déclaration doit être faite, sous peine des sanctions prévues ci-dessous et l'**assureur** a la faculté, dans les conditions prévues à l'Article L 113-4 du Code des assurances, soit de résilier la **police** moyennant préavis de dix jours par lettre recommandée, soit de proposer un nouveau montant de prime. Si l'**assuré(e)** n'accepte pas ce nouveau taux de prime, l'**assureur** peut résilier le contrat moyennant un préavis de 10 jours. Lorsque cette modification constitue une diminution du risque, l'**assuré(e)** a droit à une diminution du montant de la prime. Si l'**assureur** n'y consent pas, l'**assuré(e)** peut dénoncer la **police**. La résiliation prend effet 30 jours après la dénonciation et l'**assureur** rembourse à l'**assuré(e)** la portion de prime afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru.
10. Conformément aux dispositions de l'article L.121-12 du Code des assurances, l'**assureur** est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité qu'il a versée, dans les droits et actions de l'**assuré(e)** à l'égard des tiers. Si, du fait de l'**assuré(e)**, la subrogation ne peut plus s'exercer en faveur de l'**assureur**, celui-ci est déchargé de ses obligations dans la mesure où ne peut plus s'exercer la subrogation.
11. Toute déclaration de **sinistre** doit être faite, sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, dans les 15 jours suivant la date à laquelle l'**assuré(e)** en a eu connaissance.

Exclusions communes à toutes les garanties

Les exclusions ci-dessous s'appliquent à toutes les garanties de cette **police**. Outre ces exclusions générales, veuillez également **vous** référer à « Ce qui est exclu au titre de la garantie » et qui figure sous chaque garantie de la **police** et qui précise des exclusions spécifiques à chaque garantie.

SONT EXCLUS DES GARANTIES :

- ✘ 1. Toute déclaration de **sinistre** alors que la prime n'a pas été entièrement payée ;
- ✘ 2. Toute déclaration de **sinistre** effectuée par des conducteurs :
 - i) dont le nom ne figure pas sur le **contrat de location**
 - ii) qui sont âgés de moins de 21 ans ou de plus de 85 ans
 - iii) qui ne disposent pas d'un permis de conduire valide dans le pays de location
 - iv) dont la résidence principale n'est pas en France métropolitaine, à la Réunion, en Martinique ou en Guadeloupe.
- ✘ 3. Tout **sinistre** résultant de la location de :
 - i) tout véhicule autre que le **véhicule de location** (comme spécifié sur le contrat de location)
 - ii) véhicules ayant plus de huit sièges en plus du siège conducteur, ainsi que les ambulances, caravanes, remorques camion benne, porte-voiture, camion nacelle élévatrice, van à chevaux, tracteurs, moissonneuses-batteuses et autres véhicules agricoles.
 - iii) véhicule conçu ou aménagé pour permettre le couchage (van, camping-car, mobile home ou caravane)
 - iv) véhicule conçu pour la conduite dite « sportive » (à savoir qui peut passer de 0 à 100 km/h en moins de 7,5 secondes) ou destiné à la conduite tout terrain (pick-up 4*4utilitaire)
 - v) véhicule qui neuf a une valeur au détail de plus de 50 000 €
 - vi) véhicule de plus de 10 ans
 - vii) véhicule avec un poids total à vide de plus de 3,5 tonnes ou une dimension supérieure à 20 m3
- ✘ 4. Tout **sinistre** résultant de **votre** faute intentionnelle ou dolosive ou de **votre** complicité dans une faute intentionnelle ou dolosive ; ainsi que tous dommages faisant par leur caractéristique perdre à la police son caractère aléatoire ;
- ✘ 5. Tout **sinistre** résultant de la conduite du **véhicule de location** en violation des conditions du **contrat de location** ;
- ✘ 6. Tout **sinistre** résultant du non-respect des conditions générales du **contrat de location** ;
- ✘ 7. Tout **sinistre** résultant du non-respect du Code de la route du pays dans lequel le **véhicule de location** a été loué ;
- ✘ 8. Tout **sinistre** résultant de la conduite hors voies publiques à l'exception des routes privées correctement entretenues ;



- 9. Tout dommage que *vous* causez à la propriété d'un tiers
- 10. Tout sinistre en cas de conduite d'un *véhicule de location* sans permis de conduire à jour et valide ainsi que la conduite d'un *véhicule de location* en mauvais état au moment de l'accident
- 11. Tout *sinistre* concernant un *véhicule* pour lequel une assurance « Dommage / Vol (en anglais CDW/LDW) n'a pas été souscrite
- 12. Les dommages survenant au cours d'événements, de courses, de compétitions ou leurs tests, soumis à réglementation spécifique nécessitant l'autorisation préalable des autorités publiques ;
- 13. Tout sinistre en cas d'utilisation du *véhicule de location* dans le cadre de déplacement professionnel ou à des fins commerciales ;
- 14. Tout dommage à l'intérieur de l'habitacle du *véhicule de location* et tout dommage ou perte des accessoires du *véhicule de location*. Cette exclusion ne s'applique pas quand les dommages sont le résultat d'une collision accidentelle, d'un incendie, d'un vol ou d'un acte de vandalisme ;
- 15. Tout *sinistre* résultant de l'usure, de la détérioration graduelle, d'un défaut caché ou d'un dommage inhérent au *véhicule de location* ;
- 16. Tout *sinistre* résultant d'une panne mécanique ou électrique;
- 17. Tout dommage causé au *véhicule de location* alors que le conducteur était sous l'empire d'un état alcoolique selon la législation ou réglementation en vigueur y compris en cas de refus de se soumettre aux vérifications après, l'accident, sauf s'il est prouvé que le *sinistre* est sans relation avec cet état ou résultant de l'usage de stupéfiants ou produits assimilés selon la législation ou réglementation en vigueur ;
- 18. Les frais liés à des intérêts, cartes de crédit, commissions ou conversions de devise ;
- 19. Tout *sinistre* résultant de l'utilisation du *véhicule de location* en dehors de la *territorialité* de la *police* ;
- 20. Tout *sinistre* suite à la location d'un véhicule, dans un pays ou dans une région spécifique où le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères a conseillé d'éviter tout voyage non essentiel avant le commencement du voyage.
- 21. Toute déclaration de *sinistre* effectuée par une personne assurée apparaissant sur une base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, ou membre d'organisation terroriste, trafiquante de stupéfiants, impliquée en tant que fournisseuse dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.
- 22. Toutes les dépenses réglées par la *société de location* ou ses *assureurs* ;
- 23. Tout *sinistre* qui, sans l'existence de cette *police*, serait garanti en tout ou partie au titre de toute autre *police* d'assurance.



- ❌ 24. Tout **sinistre** résultant de tout acte ou en lien avec toute infraction commis par vous ou avec votre complicité.
- ❌ 25. Tout **sinistre** résultant du transport d'animaux de toute sorte.
- ❌ 26. Tout **sinistre** ayant pour cause :
 - i) Une défaillance mécanique, défaillance électrique, défaillance de logiciel ou défaillance des données dont entre autres toute interruption électrique, surtension, sous-tension ou panne d'électricité, ou défaillance des systèmes des satellites ou des télécommunications, à moins que la défaillance n'entraîne une collision accidentelle ;
 - ii) Des risques nucléaires ;
 - iii) Une guerre, des actes de terrorisme, une émeute ou un trouble civil.

Assurances multiples

Lorsque l'**assuré(e)** est assuré par plusieurs contrats d'assurance différents contre un ou plusieurs des risques couverts par la présente **police** pour un même intérêt, il doit donner à chaque assureur connaissance des autres assureurs, conformément à l'article L121-4 du Code des assurances.

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, la présente **police** est nulle en application de l'article L121-3 du Code des assurances.

Délai de prescription

Conformément aux dispositions des articles L114-1 du Code français des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 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.

La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'**assuré(e)** décédé.

La prescription peut être interrompue. :

- par une des causes ordinaires de la prescription à savoir : toute demande en justice, y compris en référé, tout commandement, saisie ou mesure conservatoire ou d'exécution forcée signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire, conformément aux articles 2241 à 2244 du code civil ;
- toute reconnaissance non équivoque par l'**assureur** du droit de l'**assuré(e)**, ou toute reconnaissance de dette de l'**assuré(e)** envers l'**assureur** conformément à l'article 2240 du code civil ;
- toute demande en justice ou mesure d'exécution forcée à l'encontre d'un débiteur solidaire, toute reconnaissance de l'**assureur** du droit de l'**assuré(e)** ou toute reconnaissance de dette de l'un des débiteurs solidaires interrompt la prescription à l'égard de tous les codébiteurs et leurs héritiers, conformément à l'article 2245 du code civil.
- par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre ou par l'envoi - par l'**assureur** ou l'**assuré(e)** à l'autre partie - d'une lettre recommandée avec avis de réception.



Garanties

Garantie A – Dommages accidentels, vol et privation de jouissance

Ce qui est couvert au titre de la garantie A

Nous paierons jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** pour :

- la **franchise** qui est à **votre** charge selon les modalités du **contrat de location** à la suite :
 - de dommages accidentels sur **votre véhicule de location** (y compris les dommages causés par la météo ou par des animaux)
 - d'un incendie ou d'une explosion du **véhicule de location** ;
 - d'un vol ou d'une tentative de vol du **véhicule de location** ;
- Les sommes restant à **votre** charge au titre du **contrat de location**, même en l'absence de **franchise** en cas frais d'immobilisation du **véhicule de location** ou en cas de dommages aux vitres et pneus, aux châssis et au toit de **votre véhicule de location**.

Ce qui est exclu de la garantie A

- ✘ 1. Tout **sinistre** faisant suite à un vol, une tentative de vol ou un acte de vandalisme qui n'est pas signalé aux autorités policières compétentes dès que possible dans un délai raisonnable après la découverte du vol, de la tentative de vol ou de l'acte de vandalisme, ou dans le cas où aucun rapport de police officiel n'a été obtenu.
- ✘ 2. Toute collision qui n'est pas signalée aux autorités policières compétentes dès que possible dans un délai raisonnable, ou dans le cas où aucun rapport de police officiel n'a été obtenu, si cela est requis par la loi applicable localement.



Garantie B – Erreur de carburant

Ce qui est couvert au titre de la garantie B

Nous paierons jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** pour les frais de nettoyage du moteur et du circuit de carburant en cas d'erreur de carburant dans **votre véhicule de location**.



Garantie C – Frais administratifs

Ce qui est couvert au titre de la garantie C

Nous paierons jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** pour les frais administratifs facturés par la **société de location**. Cela inclut les frais supplémentaires associés à une **véhicule de location** de remplacement en cas de **sinistre** garanti au titre des garanties A, B, D, E, F





Garantie D – Batterie à plat

Ce qui est couvert au titre de la garantie D

Nous paierons jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** pour les frais facturés suite à une batterie à plat du **véhicule de location**.



Garantie E – Clés du véhicule de location

Ce qui est couvert au titre de la garantie E

Nous paierons jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** pour :

- le coût de remplacement d'une clé perdue, volée ou endommagée du **véhicule de location** ;
- le coût de remplacement des serrures ;
- les frais de serrurier.

Ce qui est exclu au titre de la garantie E

- ✘ Tout **sinistre** suite à un vol qui n'est pas signalé aux autorités policières compétentes dès que possible dans un délai raisonnable après la découverte du vol, ou dans le cas où aucun rapport de police officiel n'a été obtenu.
- ✘ Toute perte qui n'est pas signalée aux autorités policières compétentes dès que possible dans un délai raisonnable, ou dans le cas où aucun rapport de police officiel n'a été obtenu, si cela est requis par la loi applicable localement.



Garantie F – Oubli des clés à l'intérieur du véhicule

Ce qui est couvert au titre de la garantie F

Si le **véhicule de location** est fermé de l'intérieur et que **vous** ne pouvez l'ouvrir du fait d'un oubli de clés à l'intérieur du véhicule, **nous** paierons jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** pour que **vous** puissiez regagner l'accès au **véhicule de location**.

Ce qui est exclu au titre de la garantie F

- ✘ Toute **sinistre** pour lequel aucun accord préalable n'a été obtenu auprès de la société de location afin d'approuver le serrurier qui ouvrira le **véhicule de location**.
- ✘ Toute **sinistre** pour lequel **vous** êtes incapable de fournir des factures et des reçus pour le travail effectué.

Contacts

VENTES & SERVICE CLIENT

Adresse : SereniTrip, service client

Maison de la Technopole
53001 Laval Cedex

Téléphone : +33 (0) 2 52 33 18 48

E-mail : hello@serenitrip.fr

Les lignes téléphoniques sont ouvertes du lundi au vendredi entre 9 h et 19 h.

DÉCLARATIONS DE SINISTRE

Adresse : SereniTrip Sinistres

AIG Tour CB21- 92040 Paris La Défense Cedex – France

Téléphone : +33 (0) 1 49 02 42 21

E-mail : sinistres@aig.com

Les lignes téléphoniques sont ouvertes du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h.

RÉCLAMATIONS

VENTES

Adresse :

SereniTrip, service réclamations
Maison de la Technopole
53001 Laval Cedex

Téléphone : +33 (0) 2 52 33 18 48

E-mail : reclamations@serenitrip.fr

DECLARATIONS DE SINISTRE

Téléphone : +33 (0) 1 49 02 42 21

Les lignes téléphoniques sont ouvertes du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h.



BON VOYAGE

Avec :



SereniTrip

SOYEZ MALIN • PARTEZ SEREIN



AIG Europe SA – Immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, <http://www.aig.lu/>. Agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Succursale pour la France Tour CB21-16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463.