

Contrat distribué et géré sous la marque CIRANO, par SPGA SAS, (Société Parisienne de Garantie Automobile) au capital de 40 000 EUR – société de courtage en assurances – RCS 450 059 456 PARIS – N° ORIAS : 07 003 110 (www.orias.fr) Siège social : 10, avenue de la Grande Armée 75017 Paris.

Contrat d'assurance collectif à adhésions individuelles facultatives souscrit par SPGA auprès de de BASTION INSURANCE COMPANY LIMITED « BASTION » The Landmark, Level 1, Suite 2, Triq L-Iljun, Qormi QRM 3800, Malta, Immatriculée à Malte : C 37545 Enregistrée sous le « Insurance business Act 1998 par la « FSA » maltais (« Malta Financial Services Authority »)

La distribution de ce Contrat d'assurance peut donner lieu à une rémunération sous forme de commission.

VOTRE BESOIN

Au cours de notre entretien, nous avons pu identifier ensemble vos possibles besoins correspondant à votre situation personnelle et/ou votre véhicule :
Garantir les Pannes Mécaniques de votre Véhicule

NOTRE OFFRE

L'extension de garantie « ROUGE » a pour objet la prise en charge des frais de réparations (pièces et main d'œuvre en vigueur du Réparateur et selon barèmes constructeur), dans la limite de la Valeur Argus Kilométrique du Véhicule Garanti au jour du sinistre, sans pouvoir excéder 1 500 (mille cinq cents) euros par sinistre, toutes interventions confondues. **Aucun dommage ne pourra être pris en charge pour les véhicules de plus de 250 000 Km.**

L'assurance ne couvre pas les dommages ou préjudices dus à une responsabilité quelle qu'elle soit, contractuelle, délictuelle ou légale, résultant du droit commun, ni les dommages et préjudices indirects, même si ceux-ci sont causés par une Panne Mécanique garantie. Elle permet la remise du Véhicule Garanti dans son état de fonctionnement antérieur à la Panne Mécanique garantie. Les dispositions du présent contrat ne suppriment ni ne réduisent la garantie légale des vices cachés, dont les conditions et modalités sont prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil, ni la garantie de conformité prévue aux articles L 217-1 et suivants du Code de la consommation.

MONTANT DE LA PRIME

Le montant de la prime dépend du nombre de chevaux fiscaux et de la durée choisie par l'Adhérent à la souscription.

Le paiement de la prime d'assurance s'effectue au choix de l'Adhérent par prélèvement automatique mensuel ou au comptant selon les modalités fixées dans les Conditions Générales. Le non-paiement total ou partiel de la partie d'un ou de plusieurs prélèvements mensuels de la prime d'assurance entraîne l'application de plein droit des dispositions de l'article L 113-3 du Code des assurances.

EFFET ET DUREE DE L'ADHESION ET DE LA GARANTIE

L'adhésion au Contrat d'assurance est facultative. Elle est proposée le jour de l'achat du Véhicule et souscrite le jour même ou par signature électronique suite à l'envoi du Contrat au Client par email. Les prélèvements ou paiements de prime sont effectués dans le mois suivant l'adhésion et dans la limite de la durée de l'adhésion.

L'extension de garantie est conclue pour une durée mentionnée au bulletin d'adhésion pour 6, 12, 24, 36, 48 ou 60 mois. Un délai de carence de 30 jours (hors panne électrique et électronique) est appliqué lors de l'adhésion au Contrat. La durée minimale d'engagement est de 12 mois (à l'exception des contrats souscrits pour une durée de 6 mois).

La garantie prend effet à la plus tardive d'une des dates suivantes : un mois après la date de début indiquée sur le bulletin d'adhésion (hors panne électrique et électronique), ou immédiatement après l'expiration d'un éventuel reliquat de garantie constructeur ou après l'expiration d'une éventuelle garantie commerciale du Distributeur/Vendeur du véhicule.

L'adhésion peut être résiliée dans les cas mentionnés aux Conditions Générales et notamment :

- à tout moment après la date d'anniversaire d'un an du contrat, sous réserve que l'Adhérent soit une personne physique, à tout moment pour les contrats d'une durée de 6 mois et que la garantie n'ait pas été mise en jeu.

- en cas de cession du Véhicule Garanti sous réserve de l'application des dispositions de l'article X des conditions générales,

- en cas de perte totale du Véhicule Garanti résultant d'un événement non garanti ou de réquisition du Véhicule Garanti dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur.

DROIT DE RENONCIATION

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Vous bénéficiez également d'un droit de renonciation en cas de vente à distance, sans aucun frais dans les trente (30) jours suivant votre adhésion (téléphonique, écrite ou en ligne), ou de réception de son contrat si elle est postérieure. Si vous demandez à bénéficier du contrat, vous ne pourrez plus exercer ce droit.

Le courrier de renonciation au titre de l'exercice d'un de ces droits doit être adressé par LRAR ou email en demandant un accusé de réception à CIRANO - CS 44 104 - 80480 DURY, selon le modèle de lettre de renonciation suivant :

« Je soussigné M (nom + prénom) _____, demeurant au _____ déclare renoncer, en ma qualité d'adhérent, au contrat d'assurance Extension de garantie « ROUGE » n° [numéro de garanti] _____ daté du... _____, et demande le remboursement des sommes qui me sont dues. Je certifie n'avoir connaissance à la date d'envoi de la présente lettre d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat depuis mon adhésion ».

Fait à ...

Le.....

« Signature »

Conséquences de la renonciation à votre adhésion :

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de votre demande par lettre ou sur tout autre support durable.

En cas de renonciation, l'Assureur est tenu de rembourser, le cas échéant, le montant de la prime payée par l'Adhérent dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation.

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRES ?

Il est important de s'arrêter dès que les symptômes de panne ou de dysfonctionnement mécanique se manifestent, toute aggravation de l'incident restant à la charge du propriétaire du Véhicule Garanti.

En cas de Panne Mécanique : le Sinistre doit être déclaré dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés au Gestionnaire par téléphone au 08 20 024 407 ou par mail à pannes@cirano.com

INFORMATIONS LEGALES

La SOCIETE PARISIENNE DE GARANTIE AUTOMOBILE propose le contrat d'assurance de Bastion Insurance. Il peut vous être communiqué, à votre demande, le nom des autres entreprises d'assurance avec lesquelles La SOCIETE PARISIENNE DE GARANTIE AUTOMOBILE, travaille conformément aux modalités du b) du 1° du II de l'article L. 521-2 du Code des assurances. La SOCIETE PARISIENNE DE GARANTIE AUTOMOBILE fait partie du Groupe Verspieren qui détient plus de 10 % de son capital social.

Réclamations

En cas de mécontentement (une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation), adressez votre courrier au Gestionnaire : CIRANO CS 44104 - 80480 DURY, ou un email à rc@cirano.com.

Si votre réclamation est exprimée à l'oral et que la réponse ne vous satisfait pas, formalisez-la sur un support durable adressé au Gestionnaire.

Le Gestionnaire accusera réception de votre demande dans un délai de dix (10) jours ouvrables, à compter de la date d'envoi de votre réclamation écrite sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Le Gestionnaire s'engage à adresser une réponse écrite à votre réclamation au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date d'envoi de votre réclamation.

Si l'insatisfaction persiste, et dans les deux mois suivant l'envoi de votre réclamation, Vous pouvez solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance :

- soit sur le site de la Médiation de l'Assurance : <http://www.mediation-assurance.org>.

- soit par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50 110 - 75441 Paris cedex 9.

Vous disposez d'un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite auprès du professionnel pour saisir le Médiateur de l'Assurance.

Vous retrouverez ces informations sur la plate-forme européenne <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Si aucun accord n'est trouvé, Vous pouvez demander un avis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. Vous retrouverez ces informations sur la plateforme européenne <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

En cas d'échec de la démarche, Vous conservez vos droits d'agir en justice.

Protection des données à caractère personnel

Vos données personnelles sont traitées par « Bastion Insurance », responsable de traitement.

Vos données personnelles sont traitées par l'Assureur afin de gérer et exécuter les garanties de votre contrat d'assurance; permettre l'exercice des recours et la gestion des réclamations ; conduire des actions de recherche et de développement; mener des actions de prévention ; élaborer des statistiques et études actuarielles ; lutter contre la fraude à l'assurance ; mener des actions de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ; exécuter ses obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation et de demander la portabilité de certaines données personnelles vous concernant, que vous pouvez exercer auprès du Délégué à la Protection des données à l'adresse électronique suivante info@bastion-insurance.com

Société Parisienne de Garantie Automobile est une entreprise régie par le code des assurances - Activités placées sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09).

Bastion Insurance Compagny Limited est une entreprise d'assurance régie par l'Insurance Business Act et placée sous le contrôle de l'autorité de régulation maltaise Malta Financial Services Authority.

RAPPORT DE CONNAISSANCE ET D'INFORMATION DE L'ADHERENT

Conformément à l'article L. 112-2 du Code des assurances, il vous a été remis une Fiche d'Information Précontractuelle, dont vous avez préalablement pris connaissance. Afin de vous proposer un produit d'assurance adapté à votre situation personnelle, vos besoins, votre connaissance et votre expérience en matière d'assurance, nous vous avons posé un ensemble de questions dont l'essentiel des réponses est repris dans le bulletin d'adhésion.

Pour toute question relative à votre contrat
(Changement d'adresse, coordonnées bancaires,...)
il vous suffit de nous contacter au
0 970 809 054

Cachet de l'intermédiaire

Fiche d'Information reçue le
Signature du client



Conditions Générales



Extension de Garantie Rouge Rouge +

Police n° BAST/CIR/2020/16/FR/25/022

L'extension de Garantie CIRANO ROUGE, Contrat d'assurance collective à adhésions individuelles facultatives présenté par CIRANO, marque distribuée par SPGA SAS, - est souscrit et géré par SPGA SAS (Société Parisienne de Garantie Automobile) Établissement commercial : CS 44104 - 80480 DURY Siège social : 10 Avenue de la Grande Armée - 75 017 PARIS - Au capital de 40 000 € - 450 059 456 RCS PARIS - TVA FR 72450059456 - Numéro d'immatriculation à l'Orias : 07 003 110. www.orias.fr SPGA SAS fait partie du groupe Verspieren qui détient plus de 10% de son capital social. SPGA est une entreprise régie par le code des assurances - Activités placées 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/>)).

- Auprès de BASTION INSURANCE COMPANY LIMITED « BASTION » The Landmark, Level 1, Suite 2, Triq L-Iljun, Qormi QRM 3800, Malta, Immatriculée à Malte : C 37545 Enregistrée sous le « Insurance business Act 1998 par la « FSA » maltais (« Malta Financial Services Authority »)



ARTICLE 1 DEFINITIONS

ADHERENT/ ASSURE/ CLIENT : La personne physique ou morale qui souscrit au contrat et qui est désignée comme telle sur le bulletin d'adhésion et sur le certificat d'immatriculation du Véhicule garanti.

BENEFICIAIRE : Le propriétaire, le conducteur et les occupants du véhicule garanti au moment de la panne, dans la limite du nombre de place indiqué sur la carte grise.

CONSOMMABLES : Produits accessoires et petites fournitures, nécessaires au fonctionnement du véhicule, qui se détruisent à l'usage ou qui ne peuvent être réutilisés dans l'état où ils se trouvent après usage exemplés : huiles, carburants, filtres non réutilisables, lubrifiants, ampoules...

DISTRIBUTEUR/ VENDEUR : le point de vente qui distribue et vend la présente garantie.

GARAGE REPARATEUR : garage réparateur professionnel de l'automobile

GARANTIE/CONTRAT : L'assurance désignée « l'extension de Garantie CIRANO ROUGE » constituée du bulletin d'adhésion, de la fiche d'information précontractuelle et des présentes Conditions Générales.

GESTIONNAIRE : La personne morale qui gère l'exécution du contrat : Société Parisienne de Garantie Automobile, Plateau de Gestion CIRANO- CS 44104 – 80041 – 80480 DURY ou rc@cirano.com

JOUR DE LA VENTE : Date à laquelle le présent contrat a été signé

NEGLIGENCE/MANQUE DE PRECAUTIONS RAISONNABLES : Faute entraînant un Sinistre et résultant d'un manque de prudence, d'attention, de vigilance ou de soin de la part du Client à l'égard du Véhicule garanti.

PANNE/PANNE MECANIQUE : Dysfonctionnement aléatoire et définitif d'une ou plusieurs pièces ou organe(s) mécanique(s), électrique(s) ou électronique(s) sur le Véhicule par l'effet d'une cause interne aux pièces avariées du Véhicule Garanti à la suite et au cours de son utilisation normale.

PIÈCES D'USURE : Les pièces d'usure sont des pièces ou des éléments d'un mécanisme, qu'il est nécessaire de remplacer périodiquement, parce que se dégradant naturellement à l'usage ou dans le temps. En quelque sorte, il s'agit de composants dont l'espérance de vie est limitée par leur fonction ou leur usage.

SINISTRE : Panne, Panne Mécanique susceptible d'ouvrir droit à indemnité au titre du contrat « l'extension de Garantie CIRANO ROUGE ».

USURE NORMALE D'UNE PIÈCE : Rapprochement entre l'état de cette pièce endommagée, son temps d'usage normal, le kilométrage parcouru par le véhicule et le potentiel moyen de fonctionnement qui lui est usuellement prêté. Cet état d'usure sera éventuellement apprécié par expert désigné par le Gestionnaire.

VALEUR ARGUS KILOMETRIQUE STANDARD : Le montant de l'intervention pris en charge ne pourra dépasser la valeur du véhicule telle que déterminée par la cotation dans l'Argus de l'Automobile au jour du sinistre. Dans le cas où le véhicule garanti ne ferait plus l'objet d'une cotation dans l'Argus de l'Automobile depuis plus d'un mois au jour du sinistre, le montant pris en charge par l'assureur ne pourra en aucun cas dépasser la valeur vénale dudit véhicule. La valeur vénale (VV) est calculée à partir de la dernière cotation du véhicule dans l'Argus, minorée de 2% par mois calendaire écoulé, depuis la dernière cotation dans l'Argus jusqu'à la date du sinistre : VV = dernière cotation argus du véhicule – 2% [dernière cotation argus du véhicule x (mois du sinistre – mois de dernière cotation argus)].

VEHICULE GARANTI/VEHICULE BENEFICIAIRE : le véhicule inscrit sur le bulletin d'adhésion.

ARTICLE 2. CONDITIONS D'ELIGIBILITE

L'Extension de Garantie s'adresse au jour de la vente :

- aux véhicules immatriculés et réceptionnés par type en France métropolitaine
- aux véhicules de toutes marques, inférieurs à 31 CV, inférieurs à 3,5 Tonnes (4x4 inclus)
- aux véhicules de moins de 20 ans et moins de 220 000 km
- aux véhicules destinés à l'usage particulier ou professionnel
- aux véhicules Essence, Diesel, Hybride, Électrique, GPL/GNV/Ethanol (si installation homologuée),
- aux véhicules entretenus suivant le carnet d'entretien du constructeur ayant subi une vidange périodique imposée par le constructeur chez un professionnel de l'automobile.

Véhicules exclus :

- Les véhicules étant utilisés en location courte durée, société de fret, taxi, ambulance, VSL, auto-école, transport à titre onéreux de marchandises et/ou de voyageurs, transport collectif, spectacle, cascade, épreuve sportive ou de vitesse, rallye, course.
- les véhicules électriques de la marque BLUECAR
- parmi les véhicules de 20 CV et plus, sont exclus les marques suivantes : ASTON MARTIN, BENTLEY, BUGATTI, FERRARI, LAMBORGHINI, LOTUS, MASERATI, MAYBACH, MC LAREN, PORSCHE, ROLLS ROYCE, et les modèles AUDI de type S, RS et R8, BMW de type M, JAGUAR de type R et SVR, Land ROVER (à l'exception de DISCOVERY SPORT, FREELANDER, RANGE ROVER VELAR et RANGE ROVER EVOQUE), MERCEDES de type AMG, VENTURI, DE TOMASO, TVR, toutes les marques Américaines comme par exemple CHEVROLET CORVETTE, CHEVROLET CAMARO, FORD US, BUICK, LINCOLN, MERCURY, DODGE, RAM, PONTIAC, CHRYSLER, GMC, HUMMER, PLYMOUTH, SHELBY
- les Quads
- tous les véhicules, quels que soit leurs cylindrées, dont le volume de ventes annuelles en France est inférieur à 300 unités
- les véhicules pour lesquels la garantie n'a pas été déclarée dans les cinq (5) jours suivant la vente du véhicule par le Distributeur/Vendeur au Gestionnaire.

ARTICLE 3 OBJET DE LA GARANTIE

1. La prise en charge des organes selon l'article 4. Etendue de la garantie et l'article 5 Exclusions des présentes Conditions générales.

2. La prise en charge des frais de réparations occasionnés par la remise en état ou l'échange des pièces reconnues défectueuses des véhicules bénéficiant de la garantie, sous réserve du respect de la procédure et obligations décrites dans le présent document, rendus nécessaires par une panne ou un incident mécanique d'origine aléatoire, selon couvertures et montants et limites désignés dans le présent document (pièces et main- d'œuvre selon barème constructeur et au prix affiché en vigueur du garage réparateur) ;

3. La prise en charge du 1er diagnostic et des fluides nécessaires aux réparations pour un montant de prise en charge cumulé limité à 100 € TTC (dans la limite d'une seule prise en charge sur la durée de la garantie) et à condition que la Panne soit reconnue couverte par la Garantie.

Pour toute intervention rentrant dans le cadre de la Garantie, il sera privilégié la réparation des pièces défectueuses reconnues couvertes plutôt que l'échange systématique, et ce, au choix du Gestionnaire. La remise en état peut être faite avec des pièces neuves, avec des pièces en échange standard (reconditionnées ou réparées), ou avec des pièces de réemploi au choix du Gestionnaire. En cas de refus de la pièce proposée en échange standard ou de réemploi

par le Réparateur et/ou par le Client, la prise en charge du Gestionnaire sera limitée à son coût.

ARTICLE 4. ETENDUE DE LA GARANTIE

Sont uniquement compris dans la garantie, pour les véhicules de moins de 250 000 Km au jour du dysfonctionnement, la remise en état ou l'échange gratuit (pièces et main-d'œuvre) des pièces garanties reconnues défectueuses, étant précisé ici que cette remise en état ou cet échange peuvent être faits avec des pièces neuves, des organes neufs, en échange standard ou avec des pièces de réemploi, au choix du Gestionnaire.

Sont garantis les éléments suivants :

- **Moteur :** Toutes les pièces internes lubrifiées en mouvement spécifiées ci-après : Arbres à cames, Bielles, Chaîne de distribution lubrifiée, Chemises (sauf le carter et les joints), Coussinets, Culbuteurs, Embiellage, Pignons, Pistons et les axes, Pompe à huile, Poussoirs, Segments, Soupapes.

- **Boîte de vitesses :** Toutes les pièces internes lubrifiées en mouvement spécifiées ci-après : Anneaux de synchro, Arbres primaire et secondaire, Fourchettes internes et axes, Pignons, Roulements, Verrouillage.

- **Boîte de vitesses automatique :** Pièces internes et lubrifiées, calculateur, convertisseur de couple, électrovanne, bloc hydraulique, capteurs de vitesse, capteur de pression d'huile, pompe à huile.

- **Pont :** Pièces lubrifiées internes au Pont, Couronnes, Pignons et Roulements, Satellites.

ROUGE + :

- La garantie élargie la couverture aux pièces suivantes : Turbo, Alternateur et Démarreur.

ARTICLE 5. EXCLUSIONS

Toutes pièces non énumérées précédemment ne sont pas prises en charge.

Ne sont jamais pris en charge les Consommables, les petites fournitures, les fluides, les contrôles, les réglages, les diagnostics au-delà du premier, les réparations liées aux vibrations et bruits lors du fonctionnement du véhicule, les essais routiers, tous les travaux assimilés à un entretien normal du véhicule incluant toutes les préconisations du constructeur, ainsi que les avaries dues à une infiltration ou à une entrée d'eau.

Ne sont jamais pris en charge par cette garantie :

- les dommages entrant dans le cadre de la garantie des vices cachés prévus aux articles 1641 et suivants du code civil

- les dommages intentionnellement causés ou provoqués par l'Adhérent ou avec sa complicité

- les dommages occasionnés par : la Guerre étrangère, la guerre civile, les grèves et lock-out, les inondations, les débordements de cours d'eau ou d'étendues d'eau naturelles ou artificielles, de sources, l'action de la mer, les éruptions volcaniques, les tremblements de terre, les avalanches ou un autre phénomène naturel présentant un caractère catastrophique entrant ou non dans le cadre de l'application de la loi du 13 juillet 1982 et de toutes dispositions législatives ou réglementaires relatives à l'indemnisation des catastrophes naturelles, les accidents (ou leur aggravation) d'origine nucléaire ou causés par toute source de rayonnement ionisant,

- un fait ou un événement dont vous aviez connaissance lors de la conclusion de la garantie comme étant susceptible de faire jouer une garantie, la saisie, la confiscation, la mise sous séquestre ou la destruction d'objets assurés sur ordre de tout gouvernement ou autorité quelconque



- les dommages ayant pour origine des contaminations radioactives
- les pertes et dommages causés, directement ou indirectement par, résultant ou survenant en rapport avec tout acte de terrorisme
- les conséquences d'obligations que vous auriez acceptées alors qu'elles ne vous incombent pas en vertu des dispositions législatives ou réglementaires en vigueur
- les dommages ou accidents survenus : à l'occasion de paris, duels, rixes (sauf cas légitime défense), lors de la pratique d'un sport à titre professionnel
- les dommages survenus sur un véhicule en cas de fausse déclaration relative au kilométrage parcouru à la date d'effet de la garantie et/ ou relative aux entretiens effectués
- les dommages entrant dans le champ de la responsabilité civile professionnelle du garage vendeur ou réparateur à la suite d'une intervention de sa part sur le véhicule
- les conséquences de l'usure normale d'une pièce due au kilométrage parcouru telle que définie à l'article 1
- les avaries dues à une négligence ou à un défaut d'entretien
- les interventions et pièces non liées directement au dommage initial
- les contrôles techniques obligatoires ou volontaires, ainsi que toute anomalie constatée au cours de cette intervention ne constituant pas un événement aléatoire
- les dommages de conséquence non couvertes contractuellement telles que : accidents de la route, vols, actes de vandalisme
- Les dommages résultant de la poursuite de l'utilisation du Véhicule Garanti en cas d'anomalie susceptible d'aggraver la Panne
- la défaillance d'un organe ou d'une pièce non couverts par la garantie
- les conséquences directes ou indirectes de la panne mécanique ne sont pas couvertes ;
- les dommages causés sur des pièces couvertes par une pièce non couverte ;
- les dommages ayant pour origine une cause externe au véhicule comme l'incendie, la foudre, l'explosion, le poids de la neige, la grêle, les ouragans et le gel
- les dommages résultant d'un manque ou de l'insuffisance de liquide de refroidissement, ou du manque ou de l'insuffisance de lubrifiant
- les modifications apportées au véhicule,
- les dommages résultant de l'utilisation anormale du véhicule ou contraire aux prescriptions du constructeur ou qui ne respecte pas les normes d'utilisation d'une bonne conduite
- les dommages résultant de l'utilisation incorrecte ou inadéquate du véhicule qui ne respecte pas les recommandations d'entretien du constructeur
- les dommages résultant d'une utilisation anormale du véhicule (compétition, hors-route, auto-école, ...)
- les dommages pour lesquels le Bénéficiaire n'a pas obtenu un numéro d'accord préalable du plateau de gestion CIRANO.
- les dommages résultant de la corrosion
- les dommages résultant de la surcharge du véhicule (même occasionnelle et brève)
- les dommages survenus en dehors de la zone géographique couverte par le contrat (art.9 Territorialité)
- les défauts de logiciels ou d'applications
- les pièces d'usure
- les dommages provoqués par un court-circuit, et de façon générale par un incendie quelles qu'en soient les causes et les conséquences, une explosion ou l'utilisation d'un appareil électrique ou électronique susceptible de dérégler le système interne du véhicule
- les dommages consécutifs à une cyberattaque ou à un virus informatique
- les véhicules équipés GPL/GNV/Ethanol dont l'installation n'est pas homologuée.

Sont également exclus :

- les frais de déplacement et les frais entraînés par l'éventuelle immobilisation du véhicule et d'une façon générale les conséquences d'un incident mécanique.
- toutes les opérations d'entretien et leurs produits nécessaires, de réglage ou mise au point ainsi que les pannes ou incidents ayant pour origine l'usure normale ou un fait générateur antérieur à la prise d'effet de la garantie du véhicule portée à la connaissance du gestionnaire.
- le bénéfice, par le biais de cette garantie, des innovations ou modifications que le Constructeur aura appliquées ou les équipements des véhicules sortis d'usine postérieurement à la date de fabrication du véhicule, objet de la garantie.
- les incidents mécaniques et leurs conséquences qui relèvent de la responsabilité civile du Constructeur ou de l'importateur du véhicule ou de ses pièces détachées, accessoires ou équipements. (art. 1641 code civil et art. L217-4 et suivant du code de la consommation).

ARTICLE 6. GARANTIES LÉGALES

Outre la présente Garantie, l'Assuré est toujours couvert par la garantie légale contre les défauts et vices cachés, dans les conditions prévues par les articles 1641 et suivants du Code Civil. La Garantie ne se substitue en aucun cas à la garantie de conformité prévue à l'art. L 217-1 et suivant du Code de la consommation selon laquelle le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat.

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. « Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le

consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. « Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

ARTICLE 7. PLAFOND DES REMBOURSEMENTS

Pour toute la durée de la garantie, le montant maximum, toutes interventions confondues, est limité à la Valeur argus kilométrique du véhicule au jour de la dernière panne, sans excéder 1 500 € par dommage. Aucun dommage ne pourra être pris en charge pour les véhicules de plus de 250 000 Km. L'Assuré est informé qu'il devra prendre à sa charge la différence entre le montant total des réparations et le montant de la prise en charge accordée au titre du Contrat.

ARTICLE 8. OBLIGATIONS

La Garantie s'applique à condition que :

- la souscription de la garantie ait été déclarée dans les cinq (5) jours suivant la vente du véhicule par le Distributeur/Vendeur au Gestionnaire

- Le véhicule soit réparé dans les ateliers d'un professionnel de l'automobile

- Les opérations d'entretien prévues par le carnet d'entretien du véhicule aient été régulièrement effectuées chez un professionnel de l'automobile ou enregistrées sur le dit carnet et justifiées par la présentation des factures correspondantes

- Les pièces d'origine n'aient pas été remplacées par des pièces non agréées par le constructeur du véhicule

- Le véhicule n'ait pas été modifié ou transformé

- Une demande d'accord soit effectuée auprès du Plateau Technique de CIRANO avant tout démontage ou toute réparation sur le véhicule (dans les cinq jours ouvrés suivant la date d'immobilisation).

- L'Adhérent soit à jour du paiement de ses cotisations.

- La copie du contrôle technique soit remise au Gestionnaire

Le non-respect de ces obligations pourra entraîner la résiliation du Contrat.

ARTICLE 9. TERRITORIALITÉ



Les garanties du Contrat s'appliquent en cas de Sinistre survenant sur le territoire français (à l'exception des Départements et Régions d'Outre-Mer et Collectivités d'Outre-Mer), et pour les séjours ne dépassant pas quatre-vingt-dix (90) jours dans les pays de l'Union Européenne et au Royaume-Uni, à Andorre, en Bosnie Herzégovine, à Gibraltar, en Islande, au Kosovo, au Liechtenstein, en Macédoine, à Monaco, au Monténégro, en Norvège, à San Marin, en Serbie, en Suisse, au Vatican, en Albanie.

ARTICLE 10. EFFET ET DUREE - RESILIATION-CESSIBILITE

10.1 EFFET ET DUREE

La Garantie est conclue pour une durée au choix de l'Adhèrent de 6, 12, 24, 36, 48 ou 60 mois. La durée minimale d'engagement du contrat est de 12 mois (à l'exception des contrats souscrits pour une durée de 6 mois). **Un délai de carence de 30 jours (hors panne électrique et électronique) sera appliqué lors de l'adhésion au contrat.**

La garantie prend effet à la plus tardive des deux dates suivantes : 30 jours après la date de début de la garantie (hors panne électrique et électronique), ou à l'expiration d'une éventuelle garantie du constructeur ou du Distributeur/Vendeur du véhicule. **La durée, les dates de début et de fin de garantie sont reportées sur le bulletin d'adhésion.**

La garantie cesse de produire ses effets au terme du contrat ou lorsque le véhicule atteint 250 000 km ou en cas de résiliation.

La garantie prend fin de plein droit avant le terme initialement prévu et ne produit plus d'effet :

- en cas de perte ou de destruction totale du véhicule qu'elle qu'en soit la cause (L.121-9 du code des assurances), ou en cas de saisie (L.160-6 du Code des assurances).
- en cas de retrait de l'agrément de l'Assureur (Article L.326-12 du Code des assurances)
- à la date à laquelle cesse l'adhésion.

10.2 RENONCIATION

L'Adhèrent bénéficie d'un droit de renonciation en cas de vente à distance, sans aucun frais, dans les trente (30) jours suivant son adhésion (téléphonique, écrite ou en ligne) ou de réception de son contrat si elle est postérieure. Si l'Adhèrent demande à bénéficier du contrat, il ne pourra plus exercer ce droit.

L'Adhèrent bénéficie également d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si l'Adhèrent bénéficie d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui lui sont offertes, de telle sorte qu'il n'a pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- l'Adhèrent a souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- le contrat auquel l'Adhèrent souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- l'Adhèrent n'a déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, l'Adhèrent est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat qu'il a souscrit.

Pour exercer un de ces droits, l'Adhèrent devra envoyer sa demande signée par lettre recommandée avec accusé de réception à CIRANO - CS 44104 - 80480 DURY ou un email en demandant un accusé de réception à rc@cirano.com selon le modèle ci-dessous :

"Je soussigné (Nom - Prénom), demeurant au [Adresse de l'Adhèrent], ayant adhéré, le [date de souscription], au contrat d'assurance « Extension

Rouge » [numéro de la garantie] désire exercer mon droit à renonciation.

En conséquence, je renonce définitivement au bénéfice de cette garantie ; je certifie n'avoir connaissance à la date d'envoi de la présente lettre d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat depuis mon adhésion.

Date Signature de l'Adhèrent. »

En cas de renonciation dans ces conditions, le remboursement de la prime interviendra dans les délais prévus à l'article L 112-2-1 du Code des assurances.

10.3 RESILIATION

10.3.1 Le contrat souscrit par l'Adhèrent pourra être résilié avant son terme par l'une ou l'autre des parties :

- en cas de vente du véhicule (conformément à la clause cessibilité du présent contrat),
- en cas de changement de domicile, de situation ou régime matrimonial, de profession, en cas de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité professionnelle et ce, lorsque le risque assuré s'en trouve modifié (Article L. 113-16 du Code des assurances). La résiliation ne pourra intervenir que dans les 3 mois suivant la survenance de l'évènement et prendra effet 1 mois après que l'autre partie en a reçu la notification.

10.3.2 Le contrat peut être résilié par l'Assureur ou le Gestionnaire :

- à l'échéance anniversaire moyennant un préavis de DEUX mois, sous réserve :
 - que l'Adhèrent soit une personne physique et que l'adhésion ait un an d'existence (Article L.113-12 du Code des assurances)
 - et que la décision de l'Assureur soit motivée (Article L.113-12-1 du Code des assurances),
- En cas de non-paiement des primes (Article L.113-3 du Code des assurances),
- en cas d'aggravation du risque si l'Adhèrent refuse l'augmentation de prime correspondante ; l'Assureur ou le Gestionnaire doit respecter alors un préavis de 10 jours, il est tenu de rembourser la portion de prime afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru (Article L.113-4 du Code des assurances),
- en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat (Article L.113-9 du Code des assurances),
- Après Sinistre (Article R.113-10 du Code des assurances).

10.3.3 Le contrat peut être résilié par l'Assuré qui a adhéré individuellement :

- à tout moment, après la date d'anniversaire d'un an du contrat sous réserve que l'Assuré soit une personne physique (Article L.113-15-2 du Code des assurances) **et à condition que la Garantie n'ai pas été mise en jeu,**

- en cas de refus de l'Assureur ou du Gestionnaire de réduire la prime lorsqu'il y a diminution du risque assuré ; le Gestionnaire doit alors rembourser la portion de la prime afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru (Article L.113-4 du Code des assurances),
- en cas de résiliation par l'Assureur d'un autre contrat de l'Assuré après sinistre (Article R.113-10 du Code des assurances),
- en cas d'augmentation de la prime (hors taxes) par l'Assureur,
- en cas de revente du véhicule assuré sous réserve de l'application des dispositions de l'art. 10.6 ci-dessous.

10.3.4 En cas d'usage professionnel du véhicule, le Contrat peut être résilié par l'administrateur en cas de redressement ou de liquidation judiciaire, selon les termes prévus par la réglementation en vigueur.

La demande de résiliation entraîne de plein droit la suspension de toute prise en charge par le Plateau de gestion.

En cas de résiliation non justifiée, des frais de gestion résiliation de trente euros pourront être appliqués.

10.4 MODALITES DE RESILIATION

L'Adhèrent a la faculté de résilier le contrat individuel (Article L.113-14 du Code des assurances) :

- « soit par lettre ou tout autre support durable ;
 - soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
 - soit par acte extrajudiciaire ;
 - soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication ;
 - soit par tout autre moyen prévu par le contrat.
- Le destinataire confirme par écrit la réception de la notification. »

L'Adhèrent adresse un courrier recommandé avec accusé de réception à CIRANO - CS 44104 - 80480 DURY, ou un email en demandant un accusé de réception à rc@cirano.com

La résiliation par l'Assureur ou le Courtier Gestionnaire doit être notifiée à l'Adhèrent par lettre recommandée à son dernier domicile connu ou par courrier recommandé électronique. Le délai de résiliation court à compter de la date figurant sur le cachet de la poste.

10.5 REMBOURSEMENT DE LA PRIME EN CAS DE RESILIATION

En cas de résiliation, tout mois commencé est dû.

Le fractionnement de la prime ne constitue qu'une modalité de paiement de la prime exigible en début d'adhésion. En cas de résiliation au cours d'une période d'adhésion et sous réserve qu'il n'y ait eu aucune mise en œuvre de la Garantie au titre d'une Panne Mécanique sur ladite période, la portion de prime afférente à la période postérieure à la résiliation n'est pas acquise à l'Assureur. Elle doit être remboursée à l'Adhèrent.

Toutefois, cette part de prime reste due à l'Assureur en cas de résiliation suite à un manquement de l'Adhèrent et notamment en cas de fausse déclaration intentionnelle ou de défaut de paiement de la prime.

10.6 CESSIBILITE

Le transfert de l'extension de garantie n'est possible que pour les ventes de véhicule de particulier à particulier.

En cas de cession du véhicule, le cédant a la possibilité de résilier la garantie qu'il a souscrite (selon les conditions de l'art.10.3) ou d'en proposer le bénéfice à l'acquéreur, sous réserve que le cédant soit à jour des règlements des primes. L'Assuré devra en informer le Gestionnaire dans les dix (10) jours calendaires suivant la vente du véhicule par mail à rc@cirano.com ou par courrier à CIRANO CS 44104 - 80480 DURY en fournissant le certificat de vente du véhicule, la copie de la carte grise barrée ou un document attestant de l'enregistrement de la vente à l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) ainsi que le kilométrage du véhicule au jour de la vente.

Le nouveau propriétaire du véhicule s'il le souhaite, pourra bénéficier de la garantie souscrite, dans la limite des droits restants à courir, à conditions que le véhicule assuré ait été entretenu conformément aux obligations prévues par les présentes conditions générales, que le nouveau propriétaire se conforme auxdites conditions et qu'il accepte de continuer à verser les cotisations à venir, dues au titre de la garantie. Il prendra alors la qualité de Client/Assuré. Le nouveau propriétaire devra se mettre en relation avec le Gestionnaire pour mettre à jour les données du contrat dont il souhaite bénéficier. **Le transfert n'aura lieu qu'à ces conditions.**

ARTICLE 11. PAIEMENT DE LA PRIME

Au choix de l'Adhèrent, la prime est payable par prélèvement bancaire au comptant ou par prélèvements mensuels dont la durée choisie



par l'Adhérent figure sur le bulletin d'adhésion. Le contrat d'une durée de six (6) mois est obligatoirement payé au comptant.

La prime est payable à compter de la souscription, pour la durée de l'adhésion et ce, même si le Véhicule atteint la limite kilométrique de 250 000 km. Le prélèvement sera effectué par la SOCIÉTÉ PARISIENNE DE GARANTIE AUTOMOBILE (S.P.G.A) le 5 du mois suivant l'adhésion au Contrat. Si le Gestionnaire reçoit l'Adhérent après cette date, l'Adhérent est informé que le montant du premier prélèvement correspondra au coût des mensualités dues sur cette période.

La cotisation est invariable sauf modification de la Taxe d'Assurance, de la TVA ou création de nouvelles taxes.

En cas de résiliation, les sommes versées antérieurement à celle-ci ne seront pas remboursées à l'Adhérent. Les fractions de cotisations postérieures à la prise d'effet de la résiliation, en cas de paiement comptant pourront être remboursées, les prélèvements mensuels seront arrêtés.

L'Adhérent s'engage à informer le Gestionnaire, sans délai, de toute modification des coordonnées bancaires figurant sur le mandat de prélèvement fournies à l'adhésion. En cas de non-respect de ses engagements, hors exercice du droit à la mobilité bancaire de l'Adhérent, il pourra être mis fin aux prélèvements bancaires du contrat, la prime restante due pour la durée du contrat d'assurance sera alors exigible dans son intégralité.

Le non-paiement total ou partiel de la partie d'un ou de plusieurs prélèvement(s) mensuel(s) de la prime d'assurance entraîne l'application de plein droit des dispositions de l'article L 113-3 du Code des assurances.

ARTICLE 12. PROCÉDURE À SUIVRE EN CAS DE DOMMAGE

Sous peine de déchéance, c'est à dire une perte de tout droit à prise en charge,

1. Le Client doit se garder de tout agissement susceptible d'accroître la panne et prendre toutes mesures adéquates pour protéger le véhicule contre toute aggravation. Il devra conduire ou faire remorquer son véhicule par un dépanneur, chez le vendeur s'il dispose d'un atelier de réparation ou chez un professionnel de l'automobile de son choix dans les meilleurs délais.

2. Après examen du Véhicule Garanti et avant réparation, le Réparateur est tenu d'informer le Plateau de Gestion par écrit : CIRANO - Service Technique - CS 44104 - 80480 DURY, par email : pannes@cirano.com ou par téléphone 08 20 024 407, **dans un délai de cinq (5) jours à compter du dépôt du Véhicule Garanti au garage** (art. L113-2 du Code des assurances) afin de pouvoir obtenir l'acceptation préalable de la prise en charge des réparations. **En tout état de cause le Gestionnaire doit être en mesure d'évaluer le bien-fondé de la déclaration de sinistre avant toute intervention sur le véhicule et de diligenter si besoin un expert.**

Les frais engagés sans l'accord préalable du Plateau de Gestion ne seront pas pris en charge par le Gestionnaire. Si rien ne s'y oppose, celle-ci sera immédiatement délivrée par téléphone (nature et montant).

Lors de la réception du véhicule en atelier **un ordre de réparation signé par le Client pourra être exigé.**

Par la suite, le réparateur adressera au Plateau de Gestion les documents (facture et autres justificatifs demandés par le Gestionnaire) se rapportant à l'accord de réparations effectuées sur les organes garantis.

Avant la validation de l'accord de prise en charge, le Gestionnaire se réserve le droit de demander au Client ou au réparateur professionnel toutes les justifications qu'il

estimera nécessaires, telles que notamment : les factures d'entretien et/ou de remise en état sur lesquelles figure le kilométrage atteint, la photocopie de la carte grise, les photocopies des factures en cas d'échange standard, le justificatif du contrôle technique, le carnet constructeur du véhicule, etc...

Le Plateau de gestion réglera au réparateur sous un délai de 30 jours fin de mois, après réception des justificatifs dont la facture, le montant des réparations dans la limite de l'accord de prise en charge.

Le Gestionnaire se réserve le droit de missionner un expert. Dans cette hypothèse, les travaux ne seront effectués qu'après le passage de l'expert.

3. A l'étranger, et dans les limites territoriales (article 9 "Territorialité"), la procédure de mise en œuvre de la garantie ci-dessus doit être respectée. Le garage Réparateur devra contacter CIRANO au +(33) 8 20 024 407 ou au +(33) 970 809 054 pour obtenir un accord préalable à toute intervention sur le véhicule. Une fois la panne reconnue couverte par le Gestionnaire, le garage Réparateur pourra procéder aux réparations. Concernant la facture, elle pourra être réglée par les services CIRANO au garage Réparateur par virement bancaire. Si le garage souhaite être réglé par l'Assuré, ce dernier pourra se faire rembourser par le service de CIRANO dès son retour en France, dans la limite des barèmes applicables en France Métropolitaine à la même période et sur présentation des factures correspondant aux éléments garantis.

4. Toute personne qui aura surpris ou tenté de surprendre la bonne foi de du plateau de gestion par des déclarations intentionnellement inexactes, soit sur les circonstances ou conséquences d'une panne, soit sur le montant de sa réclamation, sera déchu du droit à la garantie pour la panne en cause. Il sera tenu de rembourser au Gestionnaire les sommes que celui-ci aurait eu à payer le cas échéant du fait de l'avarie concernée.

5. Si des opérations de démontage et de remontage ont été nécessaires pour déterminer l'origine ou l'étendue du dommage, le coût de ces opérations ne sera pris en compte dans l'indemnisation que dans la mesure où la garantie est, après ces contrôles, reconnue applicable au titre du présent contrat. À défaut, c'est le Client qui en supporte intégralement le coût.

ARTICLE 13. CONTRÔLE ET EXPERTISE

Un expert pourra être mandaté par le plateau de gestion pour chaque panne dans les délais les plus brefs et au plus tard dans les SEPT jours ouvrés qui suivent la déclaration de la panne. La mission de l'expert est notamment de contrôler, d'identifier les pièces administratives du véhicule et d'examiner les pièces ou défauts évoqués et présentés par le réparateur, d'apprécier donc le bien-fondé de l'incident afin d'aider le plateau de gestion à définir les montants des réparations dus au titre de la Garantie.

ARTICLE 14. EXAMEN DES RECLAMATIONS

Un Service Relations Clientèle gère les questions et les éventuels litiges en rapport avec le contrat du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00 sans interruption au 0970 809 054. pour vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si votre réclamation est formulée à l'oral et que vous n'obtenez pas entière satisfaction, vous serez invité à la formaliser sur un support écrit auprès de votre Gestionnaire :

- par mail à l'adresse : rc@cirano.com

- par courrier à l'adresse : CIRANO CS 44104 - 80480 DURY.

Le Gestionnaire accusera réception de votre demande dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum, à compter de la date d'envoi de votre

réclamation écrite sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai. Le Gestionnaire s'engage à vous apporter une réponse écrite dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre réclamation écrite.

Si l'insatisfaction persiste, et dans les deux mois suivant l'envoi de votre réclamation, vous pouvez solliciter l'avis du Médiateur de l'assurance :

- sur le site <http://www.mediation-assurance.org>. Vous disposez d'un formulaire en ligne « Je saisis le médiateur ».

- par courrier, à l'adresse suivante : La Médiation de l'assurance - TSA 50110 75441 Paris cedex 09. Vous disposez d'un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite pour saisir gratuitement le Médiateur de l'assurance.

Dans tous les cas, vous conservez vos droits d'agir en justice.

ARTICLE 15. PRESCRIPTION DE L'ACTION

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du présent contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

Article L114-1 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 :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° 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 l'action de l'assuré 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

Article L114-2 du Code des assurances : « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Article L114-3 du Code des assurances : « Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, 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. »

Informations complémentaires :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée (commandement de payer, saisie...)

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.



ARTICLE 16. SUBROGATION

Selon l'art. L 121 -12 du Code des assurances l'Assuré est subrogé par la Compagnie d'Assurance et/ou le Gestionnaire jusqu'à concurrence de l'indemnité, dans les droits et actions contre tout responsable du sinistre.

Si du fait de l'Adhérent, l'Assureur ne peut plus exercer la subrogation, l'Assureur peut être déchargé, en tout ou partie de ses engagements envers l'Adhérent. L'Assureur n'est plus tenu à garantie.

ARTICLE 17. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies au titre de cette demande de souscription revêtent un caractère obligatoire. En cas de non- réponse, cette garantie pourra être refusée. En souscrivant à l'extension de garantie, le client accepte que les données collectées le concernant puisse être conservées conformément à ce qui suit.

SPGA SAS, propriétaire de la marque CIRANO, garantit de traiter les données à caractère personnel conformément à la loi et aux décrets applicables aux traitements de données à caractère personnel, notamment en ce qui concerne la confidentialité et la sécurité desdites données ; et ce conformément à la législation en vigueur (issue de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique et liberté et du règlement 2016/679/UE du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel).

Le responsable du traitement de vos données personnelles est BASTION INSURANCE COMPANY LIMITED « BASTION » dont le siège social est au : The Landmark, Level 1, Suite 2, Triq L-Iljun, Qormi QRM 3800, Malta.

17.1 Collecte et finalités d'utilisation de vos données personnelles

Les données à caractère personnel recueillies pour le compte de l'Assureur font l'objet d'un traitement informatisé pour permettre au Gestionnaire et à son réseau d'apporteurs de vous contacter et/ou de vous adresser toute proposition ou documentation dans le cadre de votre recherche d'une solution d'assurance, puis le cas échéant pour la passation et la gestion et l'exécution des contrats d'assurance. Leur traitement, permet en outre de conclure, gérer et exécuter le contrat d'assurance, lutter contre la fraude à l'assurance, exécuter des obligations légales, réglementaires et administratives.

Elles peuvent être utilisées à des fins d'amélioration et d'optimisation des contrats de Garanties ou d'extension de Garantie CIRANO ou dans le cadre d'opérations commerciales liées au contrat ; à des fins de mises à jour nécessaires au bon fonctionnement et à l'amélioration du service inclus dans le contrat de Garantie.

Nous collectons vos nom, prénom date et lieu de naissance (si besoin), téléphones, adresse, mail, coordonnées bancaires (RIB) pour permettre la conclusion et la bonne exécution du contrat de garantie, base légale du traitement de vos données. Nous collectons également des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices et des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés.

Votre consentement explicite est recueilli lors de cette collecte des données.

Pour les mêmes finalités que celles énoncées ci-dessus, ces données pourront être utilisées par les entités de notre groupe et pourront le cas échéant être transmises à nos partenaires, mandataires, réassureurs, organismes professionnels et fonds de garantie, sous-traitants missionnés ainsi qu'aux organismes d'assurance des personnes impliquées et aux organismes et autorités publics dans le cadre

des dispositions législatives et réglementaires en vigueur notamment relatives à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

17.2 Transfert de vos données

Les données collectées sont susceptibles d'être transférées hors de l'Union Européenne, notamment en Suisse, pays qui a été reconnu comme présentant un niveau de garantie adéquate par la Commission européenne. Si un transfert de données a lieu à destination d'un pays en dehors de l'Union Européenne et qui n'est pas reconnu comme présentant un niveau de garantie adéquate, la Société prendra les dispositions nécessaires avec ses partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données adéquate et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

17.3 Conservation de vos données personnelles

Les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat sont conservées conformément aux délais légaux de prescription, fixés selon la nature du contrat.

Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées 5 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet.

En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, vos données personnelles sont conservées 5 ans.

Elles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire pour satisfaire aux finalités.

17.4 Vos droits à la protection de vos données

Vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition pour des motifs légitimes relatifs à l'ensemble des données vous concernant. Vous disposez également du droit à la limitation du traitement et du droit de demander le transfert de vos données (droit à la portabilité). Vous pouvez retirer à tout moment le consentement accordé à l'utilisation de vos données. Vous disposez du droit à fournir des directives quant au sort de vos données suite à votre décès.

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr. Dans ce cas, vous ne serez contacté que dans le strict cadre de l'exécution de votre contrat.

Dans le cadre des appels téléphoniques, votre conversation est susceptible d'être enregistrée pour des besoins de formation, d'amélioration des services. Conformément à la législation en vigueur, vous pourrez exprimer votre refus à cet enregistrement lors de la mise en relation avec le conseiller de CIRANO.

Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits en adressant votre demande, en justifiant de votre identité (passeport, carte d'identité.) à l'adresse rgpd-dpo@cirano.com. Votre demande sera traitée par le Délégué à la Protection des Données. Le responsable de traitement se réserve le droit de ne pas accéder à ces demandes si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Une réponse sera adressée dans le mois suivant la demande.

Vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données de BASTION INSURANCE COMPANY LIMITED « BASTION » par courrier : The Landmark, Level 1, Suite 2, Triq L-Iljun, Qormi QRM 3800, Malta ou par mail: info@bastion-insurance.com

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (la CNIL est l'autorité de contrôle compétente en France).

17.5 Sécurité

Nous accordons la plus haute importance à la sécurité et à l'intégrité des données personnelles de nos assurés et prospects et nous nous engageons à traiter vos données personnelles en ayant recours à des mesures de sécurité

appropriées sur le plan technique et au niveau de l'organisation.

ARTICLE 18 DECLARATION ET MODIFICATION DU RISQUE

Le contrat individuel est établi d'après les déclarations de l'Adhérent à la souscription et en cours de contrat :

A la souscription, l'Adhérent doit répondre exactement aux questions posées par l'Assureur sur le bulletin d'adhésion, sous peine des sanctions prévues à l'Article 19.

En cours de contrat, l'Adhérent doit déclarer à l'Assureur ou au Courtier Gestionnaire, par lettre recommandée ou par courrier recommandé électronique toutes circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver le risque soit d'en créer de nouveaux, et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites à la souscription. Cette déclaration doit intervenir dans un délai de 15 jours à compter du moment où il en a connaissance. Ces modifications concernent notamment le lieu de résidence ou la situation de l'Adhérent, la situation du Véhicule Garanti.

Lorsque la modification constitue une aggravation du risque, l'Assureur et/ou le Courtier Gestionnaire a la faculté de résilier le contrat individuel moyennant préavis de 10 jours après notification, ou de demander une nouvelle prime. Si l'Adhérent ne donne pas suite à la proposition de l'Assureur ou du Courtier Gestionnaire ou s'il refuse dans un délai de 30 jours à compter de la proposition, l'Assureur ou le Courtier Gestionnaire peut résilier à condition d'en avoir informé l'Adhérent dans la lettre de proposition.

ARTICLE 19 CONSEQUENCES DES OMISSIONS OU DECLARATION NON CONFORMES

En cas d'omission ou de fausse déclaration non intentionnelle :

- si elle est constatée avant tout Sinistre, l'Assureur ou le Courtier Gestionnaire peut soit maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'Adhérent soit résilier le contrat dix (10) jours après notification adressée à l'Adhérent par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

- si elle est constatée qu'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 (Article L 113-9 du Code des assurances).

En cas de réticence ou fausse déclaration intentionnelle : la nullité du contrat peut être prononcée quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'Assureur ou le Courtier Gestionnaire alors même que le risque omis ou dénaturé par l'Adhérent a été sans influence sur le Sinistre (Article L 113-8 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'entraîne pas la nullité de l'assurance.

ARTICLE 20. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est rédigé en français et soumis à la réglementation française.

ARTICLE 21. AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION

L'autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurances qui accordent les garanties prévues par le présent contrat est :

ACPR (AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09-
<https://acpr.banque-france.fr/>





Conditions Générales des Services Inclus

Services distribués et gérés par la SOCIÉTÉ PARISIENNE DE GARANTIE AUTOMOBILE – SAS au Capital de 40.000 € - SIREN 450 059 456 – RCS PARIS – N° ORIAS 07 003 110 (www.orias.fr) 10 Avenue de la Grande Armée – 75017 PARIS, agissant en qualité de Courtier Gestionnaire pris en la personne de son représentant statutaire sous la marque CIRANO. SPGA SAS est régie par le Code des assurances. La SOCIÉTÉ PARISIENNE DE GARANTIE AUTOMOBILE, fait partie du Groupe Verspien.

En bénéficiant de l'extension de Garantie Rouge, vous disposez :

- d'un **Compte client internet dédié**
- d'un **Service Relations Clientèle**,
- d'une **Assistance Panne 0 km**

La prestation d'Assistance est confiée à un Assisteur dont les mentions peuvent être communiquées par le Service relations clientèle. Pour bénéficier de la prise en charge Rapatriement ou Hébergement contacter le Service Relations Clientèle. Pour l'application des présentes conditions générales, les définitions du contrat d'assurance s'appliquent.

ARTICLE 1 : COMPTE CLIENT INTERNET DEDIE : « MON COMPTE »

Votre adhésion à un produit de la gamme CIRANO vous permet de bénéficier d'un espace internet, vous étant exclusivement dédié. Vous recevrez par email vos identifiants de connexion pour y accéder à partir du site internet www.cirano.com.

ARTICLE 2 : SERVICE RELATIONS CLIENTELE

Un service relations Clientèle répond aux questions liées à votre Contrat au 0 970 809 054 du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 ou par email : rc@cirano.com ou par courrier : CIRANO - CS 44104 - 80480 DURY.

ARTICLE 3 : ASSISTANCE PANNE 0 KM

3.1 Définition

L'Assistance est une assistance permettant le **dépannage sur place ou le remorquage** du véhicule jusqu'à un garage Réparateur, à 0 km 24h/24, 7jours/7.

3.2 Mise en œuvre

En cas de panne, le bénéficiaire de l'Assistance, doit contacter le Gestionnaire au 03 60 03 70 56 ou depuis l'étranger le +(33) 3 60 03 70 56. L'Assistance n'intervient que dans le cas d'une immobilisation du véhicule due à une panne exclusivement. Par panne immobilisante, il faut entendre tout incident fortuit d'origine mécanique, électrique, électronique, mettant le véhicule garanti hors d'état de poursuivre le déplacement prévu ou en cours ou dans des conditions de circulation anormales ou dangereuses sur le plan de la sécurité des personnes et des véhicules.

Le plafond d'intervention est de 250 euros TTC.

L'Assisteur organise le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule vers le garage Vendeur s'il dispose d'un atelier, ou vers un garage Réparateur, au choix du Gestionnaire, exclusivement dans le cas où la panne survient dans un rayon de :

- moins de 10 Km en région parisienne
- moins de 50 Km dans les autres cas
- au-delà, et à l'étranger, conformément à la clause territorialité du Contrat d'extension de garantie, chez un Garage Réparateur le plus proche.

En cas d'intervention pour une erreur de carburant, ou enfermement des clés ou perte des clés, le Gestionnaire prend uniquement en charge le remorquage du Véhicule garanti vers le garage le plus proche (au choix du gestionnaire), et cela dans la limite d'une (1) intervention par année de garantie.

Pour les véhicules électriques, en cas de panne d'énergie provenant de la batterie de traction, le Gestionnaire prend **uniquement en charge, le remorquage du Véhicule garanti vers la borne de recharge la plus proche** (au choix du Gestionnaire), et cela dans la limite d'une (1) intervention par année de garantie.

Dans le cas où la Panne survient après 20h00 et à plus de 50 km du domicile du Bénéficiaire, et si le Véhicule ne peut pas être dépanné sur place, le Gestionnaire consent à la prise en charge des frais d'hôtel (dans la limite d'une nuit) ou du Rapatriement par taxi, train, transport en commun, jusqu'au domicile, à hauteur de 76 euros TTC par personne et dans la limite du nombre de place indiqué sur la carte grise. Les frais devront être justifiés par des documents originaux adressés au Service relations clientèle.

3.3 Exclusions

Sont exclus de l'Assistance :

- les pannes de batterie de service, de carburant
 - la perte ou l'enfermement de codes confidentiels
 - les crevaisons ou éclatement des pneumatiques, vol d'un ou plusieurs pneu(s), roues tordues
 - les accidents de la route
 - le vol total ou partiel du véhicule et ses conséquences
 - les incendies, quelles qu'en soient la cause et les conséquences
 - les véhicules épaves peu importe la cause
 - les interventions relatives à la carrosserie, aux optiques, aux fluides et aux Consommables, bris de glace
 - les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables*
 - les dépenses relatives aux frais de carburant, de péage, de ferry, de stationnement, de téléphone, de restauration, de gardiennage, de parking..
- * On entend par « carrossable », praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voiries nationales, départementales, et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1, et L151-1 du Code de la voirie routière.

3.4 Non-exécution due à des circonstances exceptionnelles ou à la force majeure

L'Assisteur s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues. Cependant il ne peut être tenu responsable ni de la non-exécution ni des retards provoqués par la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non ; par la mobilisation générale ; par la réquisition des

hommes et du matériel par les autorités ; par tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées ; par les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out, etc... par les cataclysmes naturels ; par les effets de la radioactivité ; par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution de l'assistance ; par la désintégration du noyau atomique et les effets de cette désignation. (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances :

<https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>),

L'Assisteur s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

ARTICLE 4 : PRISE D'EFFET ET DUREE DES SERVICES

Le compte internet dédié est accessible à la date d'effet de l'adhésion à la garantie et disponible pendant 2 mois au-delà de l'échéance de la garantie.

Le service d'Assistance prend effet à la date de début de la garantie souscrite, et cesse à l'échéance de celle-ci, conformément aux dates reproduites sur le bulletin d'adhésion.

Les services cessent de produire d'effet en cas de résiliation de la garantie et selon les modalités prévues par le contrat d'extension de garantie.

ARTICLE 5 : POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles du Client sont traitées par le Gestionnaire à savoir SPGA SAS, responsable de traitement.

5.1 Quelles sont les données personnelles collectées du Client ?

- Données d'identification : Nom, prénom, adresse postale et/ou de facturation si différente, numéro de téléphone, adresse email
- Données relatives aux véhicules : marque et modèle, plaque d'immatriculation, kilométrage, année de mise en service
- Des données de géolocalisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés ou les services proposés
- Produits et services détenus ou utilisés
- Données relatives aux sinistres dans le cadre de l'exécution du contrat, compte rendu d'intervention
- Données issues de vos interactions avec CIRANO (correspondances, conversations téléphoniques, ...)
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...



- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage ...

5.2 A qui sont transmises les données personnelles du Client ?

Les données personnelles du Client peuvent être transmises aux personnels du responsable de traitement, à ses partenaires et sous-traitants contractuellement liés, réassureurs, organismes professionnels, organismes d'assurance ou organismes sociaux des personnes impliquées, intermédiaires d'assurance ainsi qu'aux personnes intéressées au contrat. Ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Union européenne sur la base d'une décision d'adéquation ou de conditions contractuelles négociées. Ces dispositifs sont disponibles auprès du Délégué à la Protection des Données. Pour toute information complémentaire, le Client peut contacter le Délégué à la Protection des Données : rgpd.dpo@cirano.com ou par courrier : CIRANO - CS 44104 - 80480 DURY.

5.3 Pourquoi SPGA a-t-il besoin de traiter les données personnelles du Client ?

5-3-1. Les données personnelles du Client sont traitées par SPGA pour :

- conclure, gérer et exécuter le présent contrat ;
- réaliser des opérations de prospection commerciale et de suivi relations clients ;
- permettre l'exercice des recours et la gestion des réclamations ;
- conduire des actions de recherche et de développement dans le cadre des finalités précitées ;
- mener des actions de prévention ;
- élaborer des statistiques et études actuarielles ;
- lutter contre la fraude à l'assurance ;
- mener des actions de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- exécuter ses obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur.

5-3-2. Ces traitements ont pour bases légales : l'intérêt légitime du responsable de traitement pour les finalités de prospection commerciale, de recherche développement, d'élaboration de statistiques et d'études actuarielles ainsi que d'actions de prévention ; et votre contrat pour les autres finalités citées. Lorsque la base légale est le contrat, le refus de fournir vos données entraîne l'impossibilité de conclure celui-ci.

5.4 Pendant combien de temps les données personnelles du Client sont-elles conservées ?

Les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion du contrat du Client sont conservées conformément aux délais légaux de prescription, fixés selon la nature du contrat. Dans le

cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées 5 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet. En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, les données personnelles du Client sont conservées 5 ans.

5.5 Quels sont les droits dont dispose le Client ?

- Le client dispose tout d'abord d'un droit d'opposition, qui lui permet de s'opposer à l'usage de ses données à des fins de prospection commerciale, à tout moment, sans frais. Il dispose également :

- d'un droit d'accès, qui lui permet d'obtenir : la confirmation que des données le concernant sont (ou ne sont pas) traitées ; la communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles détenues par le responsable de traitement le concernant ;

Ce droit concerne l'ensemble des données qui font l'objet (ou non) d'un traitement de la part de CIRANO.

- d'un droit de demander la portabilité de certaines données. Plus restreint que le droit d'accès, il s'applique aux données personnelles fournies par le client (de manière active, ou qui ont été observées dans le cadre de votre utilisation d'un service ou dispositif) dans le cadre de la conclusion et la gestion de son contrat ;

- d'un droit d'opposition : il permet au Client de ne plus faire l'objet de prospection commerciale de la part de SPGA ou de ses partenaires ;

- d'un droit de rectification : il permet au Client de faire rectifier une information le concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il lui permet également de faire compléter des informations incomplètes le concernant ;

- d'un droit d'effacement : il permet au Client d'obtenir l'effacement de ses données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment trouver à s'appliquer dans le cas où ses données ne seraient plus nécessaires au traitement ;

- d'un droit de limitation, qui lui permet de limiter le traitement de ses données (ne faisant alors plus l'objet d'un traitement actif) :

- en cas d'usage illicite de ses données ;
- s'il conteste l'exactitude de ses données ;
- s'il lui est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre ses droits ;

- d'un droit de définir des directives générales ou particulières auprès d'un tiers de confiance auprès du responsable de traitement concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données personnelles après son décès.

Ces directives sont modifiables ou révocables à tout moment.

Le Client peut exercer ses droits par courrier à l'adresse CIRANO- Délégué à la Protection des Données CS 44104 - 80480 DURY - ou par email à l'adresse rgpd.dpo@cirano.com.

A l'appui de sa demande d'exercice des droits, il lui sera demandé de justifier de son identité.

Il peut s'inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr. Dans ce cas, il ne sera pas démarché par téléphone et le Gestionnaire ne sera susceptible de le contacter que dans le strict cadre de la gestion et de l'exécution de son contrat.

Dans le cadre des appels téléphoniques, la conversation est susceptible d'être enregistrée dans le but d'améliorer la qualité du service et de formation du personnel. Conformément à la législation en vigueur, le Client peut exprimer son refus à cet enregistrement lors de la mise en relation avec le conseiller commercial.

En cas de désaccord sur la collecte ou l'usage de ses données personnelles, le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, telle que la CNIL.

5.6 Sécurité

SPGA accorde la plus haute importance à la sécurité et à l'intégrité des données personnelles de ses Clients et prospects et nous nous engageons à traiter leurs données personnelles en ayant recours à des mesures de sécurité appropriées sur le plan technique et au niveau de l'organisation.

ARTICLE 6. EXAMEN DES RECLAMATIONS

En cas de mécontentement dans l'application En cas de mécontentement dans l'application des dispositions des services (une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation), adressez- nous votre courrier à CIRANO - CS 44104 - 80480 DURY, ou par email à rc@cirano.com, qui veillera à vous répondre dans les meilleurs délais. Le Gestionnaire accusera réception de votre demande dans un délai de 10 jours, sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai. Vous serez tenu informé de l'avancement de l'examen de la situation, et recevrez une réponse à votre réclamation dans les deux mois. Si la réponse ne vous satisfait pas, vous conservez le droit d'agir en justice.

ARTICLE 7. LOI APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont rédigées en français et soumises à la réglementation française.

