



ASSISTANCE AUTOMOBILE « ROUTE ZEN »
N° 00002072

CONDITIONS GENERALES

COMMENT CONTACTER GARANTIE ASSISTANCE

- Téléphone : de France : 09 77 40 71 57
de l'Étranger : +33 9 77 40 71 57
- Télécopie : 09 77 40 17 88

24 heures sur 24, en indiquant le
numéro de votre contrat :
00002072

IMPORTANT : Pour que les prestations d'assistance soient acquises, GARANTIE ASSISTANCE doit avoir été prévenue (par téléphone ou télécopie) et avoir donné son accord préalable.

1. DISPOSITIONS GENERALES

La société BESTDRIVE souhaite faire bénéficier de la garantie d'assistance automobile « ROUTE ZEN », gratuitement, les acquéreurs de pneumatiques neufs de marque CONTINENTAL qui auront souscrit à la garantie « DOMMAGES AU PNEU » n° 00002071, intitulé BestAssur Premium, et qui seront venus activer cette garantie sur le site internet www.bestdrive.fr dans la rubrique bestAssur.

A cette fin, la société BESTDRIVE a souscrit le contrat collectif d'assistance automobile « ROUTE ZEN » n° 00002072 auprès de **GARANTIE ASSISTANCE**.

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les prestations d'assistance automobile « ROUTE ZEN » dont bénéficient les personnes mentionnées au 1.1.

Ces prestations sont assurées par **GARANTIE ASSISTANCE (G.A.)**, société anonyme au capital de 1 850 000 € - 312 517 493 RCS Nanterre, entreprise régie par le Code des Assurances, dont le siège social est situé 108 Bureaux de la Colline, 92210 Saint-Cloud.

La société **SPHINX AFFINITY** est une société par actions simplifiées, au capital de 1€, immatriculée sous le n° 512 785 106 RCS AVIGNON et dont le siège social est situé 69 route de Montfavet, 84000 AVIGNON..

1.1. BENEFICIAIRE/ASSURE ET VEHICULE GARANTI

Toute personne physique ayant adhéré à la garantie « DOMMAGES AU PNEU » n° 00002071 intitulée « BestAssur Premium », à l'occasion de l'achat simultané d'au moins deux pneumatiques neufs de marque CONTINENTAL, dans un centre de distribution et de montage agréé* de l'enseigne BESTDRIVE, installés sur un véhicule terrestre à moteur équipé de 4 roues d'un poids total en charge inférieur ou égal à 3,5 tonnes et immatriculé en France (telle que définie au 1.4.) , et qui sera venu activer la garantie d'assistance « ROUTE ZEN » sur le site internet www.bestdrive.fr, rubrique « BestAssur ».

Le bénéficiaire doit voyager à bord du véhicule garanti c'est-à-dire le véhicule équipé des pneumatiques acquis auprès de BestDrive et dont l'immatriculation figure sur la facture d'achat des pneumatiques.

1.2. VALIDITE TERRITORIALE

Les garanties exposées au paragraphe 2 sont acquises, sans franchise kilométrique, en cas d'événement garanti survenu en France telle que définie au 1.4.

1.3. PRISE D'EFFET – DUREE - FIN DE LA GARANTIE D'ASSISTANCE

1.3.1. PRISE D'EFFET

L'ensemble des garanties définies dans les présentes conditions générales prennent effet à la date d'achat des pneumatiques et de l'adhésion au contrat collectif d'assurance « DOMMAGES AU PNEU » n° 00002071, **sous réserve de l'encaissement effectif par SPHINX AFFINITY de la cotisation correspondante.**

Les garanties sont acquises dès lors que le sinistre à l'origine de la demande d'assistance survient durant la période de validité de la présente convention d'assistance et au plus tôt le 01/01/2015.

1.3.2. PERIODE DE GARANTIE

La durée de la garantie est de douze mois (12) correspondant à la durée d'adhésion, sous réserve de la faculté de résiliation prévue par l'article 113-12 alinéa 2 du Code des Assurances.

1.3.3. FIN DE LA GARANTIE D'ASSURANCE

Les garanties prennent fin dans les cas suivants :

- **le dernier jour de la période d'adhésion ;**
- en cas de résiliation à l'initiative de l'assuré dans les conditions prévues par l'article L.113-12 du code des assurances ;
- en cas de perte totale du véhicule assuré et/ou des pneumatiques (destruction totale, disparition ou vol), de plein droit à compter de la date de cette perte ;
- en cas de montage des pneumatiques sur un autre véhicule que celui désigné sur la facture d'achat* ;
- **en cas de résiliation du contrat collectif d'assistance n° 000002072, dans ce cas, les bénéficiaires seront informés par SPHINX AFFINITY du changement de société d'assistance ;**
- en cas de changement de propriétaire du véhicule ou de changement de propriétaire des pneumatiques.

1.4. DEFINITIONS

ADHERENT : toute personne physique ou morale, domiciliée en France métropolitaine (y compris Corse), Andorre ou Monaco ayant souscrit le contrat de garantie « Dommage au pneu », intitulée « BestAssur Premium » et qui aura activé la garantie d'assistance « Route Zen » sur le site internet www.bestdrive.fr, rubrique « BestAssur ».

CENTRE DE DISTRIBUTION ET DE MONTAGE AGREE : établissement du réseau BESTDRIVE vendant et installant sur les véhicules des pneumatiques.

CONSTAT AMIABLE : Déclaration d'accident réalisée par les parties impliquées après un accident de voiture pour en expliquer les circonstances.

CREVAISON : Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un ou plusieurs pneumatique(s), qui entraîne l'immobilisation du véhicule sur le lieu de l'incident et nécessite un dépannage ou un remorquage dans le garage le plus proche pour y effectuer les réparations. Afin de bénéficier des prestations relatives à cet événement, le véhicule doit être équipé d'une roue de secours conforme à la réglementation en vigueur et d'un cric (sauf véhicules roulant au GPL ou de type « Smart ») ou d'un kit de réparations prévu et fourni par la constructeur.

DEPLACEMENT GARANTI : Tout déplacement privé ou professionnel à bord du véhicule garanti pendant toute la durée de validité de la garantie.

DOMICILE : Lieu de résidence principal et habituel du bénéficiaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts de revenu ou tout autre document officiel. Il est situé en France telle que définie ci-dessous.

FRANCE : France métropolitaine (y compris Corse) et les Principautés d'Andorre et de Monaco

FACTURE D'ACHAT : document établi par le centre de distribution et de montage qui aura vendu au client les pneumatiques*, sur lequel sont expressément désignés :

- l'Assuré (nom, prénom, adresse) bénéficiaire des garanties décrites dans la Notice d'information*,
- les références du véhicule sur lequel les pneus auront été installés (marque, modèle, numéro d'immatriculation), le nombre de pneumatiques* achetés et la date d'achat des pneumatiques*,

PANNE OU ERREUR DE CARBURANT : Panne de carburant (y compris gel de gazole) ou erreur de carburant qui entraîne l'immobilisation du véhicule sur le lieu de l'incident et nécessite un dépannage ou remorquage dans le garage le plus proche pour y effectuer les réparations.

PNEUMATIQUE : bandage solide souple de forme [torique](#) formé de gomme et autres matériaux, qui entoure une roue et assure le contact entre un [véhicule](#) terrestre et le [sol, de type tourisme été ou hiver, 4X4 ou camionnette](#).

REMORQUE : véhicule dépourvu de moteur que l'on attelle à un autre véhicule, dit tracteur, pour le déplacer.

TAXI : Véhicule automobile terrestre privé, assurant le transport de personnes et leurs bagages à titre onéreux dont le chauffeur est titulaire d'une carte professionnelle attestant de l'exercice de cette profession.

USAGE : tout trajet effectué par le Bénéficiaire/Assuré avec le véhicule garanti. **Sont exclus les usages du véhicule garanti au titre de la location Sans Chauffeur, du transport rémunéré de marchandises ou de voyageurs.**

NB : Les termes définis ci-dessus sont signalés par un astérisque (*) dans les conditions générales.

1.4. ENGAGEMENT FINANCIER – MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

1.4.1. NECESSITE DE L'APPEL PREALABLE

Pour que les prestations d'assistance soient acquises, **G.A.*** doit avoir été prévenue au préalable par téléphone ou par télécopie, avoir communiqué un numéro de dossier et exprimé son accord préalable.

GARANTIE ASSISTANCE
N° Téléphone : 09 77 40 71 57
de l'Etranger : +33 9 77 40 71 57
N° Télécopie : 09 77 40 17 88

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une de ces prestations ne donne lieu à aucun remboursement de la part de G.A.*.

Pour toute demande d'assistance, le bénéficiaire (ou toute autre personne agissant en son nom) doit :

- contacter **G.A.*** sans délai (voir coordonnées et modalités ci-avant),
- fournir les renseignements suivants :
 - le numéro du contrat d'assurance,
 - son nom, prénom, le lieu où il se trouve et, si possible, le numéro de téléphone où il pourra éventuellement être contacté,
 - le numéro d'immatriculation du véhicule,
 - la nature des difficultés motivant l'appel,
- faire connaître par tout moyen :
 - **en cas d'immobilisation du véhicule** : le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du garagiste ou du réparateur dépositaire du véhicule immobilisé, afin que **G.A.*** puisse le contacter et mettre en œuvre les prestations d'assistance garanties adaptées à la situation du bénéficiaire.

1.4.2. ENGAGEMENTS FINANCIERS

Toute demande de remboursement adressée par le bénéficiaire à G.A.* doit être accompagnée des pièces justificatives originales correspondant à la demande.

Lorsque **G.A.*** a accepté le changement d'une destination fixée contractuellement, **sa participation financière ne pourra être supérieure au montant qui aurait été engagé si la destination initiale avait été conservée.**

Les remorques et caravanes, assurées et garanties en Responsabilité Civile, tractées par le véhicule assuré au moment de l'événement couvert par la garantie Assistance Automobile, bénéficient des prestations d'assistance. Toutefois, leur dépannage ou remorquage ne sera pris en charge que dans la limite de leur valeur résiduelle et dans la mesure où la société d'assistance assiste et ramène le véhicule tracteur.

1.5. RECLAMATIONS

1.5.1. RECLAMATION PORTANT SUR LES CONDITIONS DE SOUSCRIPTION, DE GESTION DE L'ADHESION

L'assuré peut adresser une réclamation au service Qualité : SPHINX AFFINITY, service BESTDRIVE, 69 route de Montfavet – CS 20053 – 84918 AVIGNON CEDEX 9, qui veillera à répondre dans les meilleurs délais (maximum deux mois).

Si la réponse formulée à sa réclamation ne le satisfait pas, l'assuré peut s'adresser au Service Réclamations de G.A.

1.5.2. RECLAMATION CONCERNANT LE TRAITEMENT DU SINISTRE

Toute réclamation portant sur une prestation d'assistance assurée et mise en œuvre par G.A. (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) doit être formulée dans un premier temps auprès du service chargé qui a traité cette demande soit par téléphone au numéro indiqué au 1.4.1, soit à operations@garantieassistance.fr, qui veillera à répondre dans les meilleurs délais (maximum 15 jours)..

Si la réponse formulée à sa réclamation ne le satisfait pas, l'assuré peut s'adresser au Service Réclamations de G.A.

1.5.3. SI LA REPOSE APPORTEE A LA RECLAMATION NE SATISFAIT PAS L'ASSURE

L'assuré peut adresser un courrier précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante : GARANTIE ASSISTANCE - Service Réclamations, 108 bureaux de la colline, 92210 SAINT-CLOUD.

Une réponse sera adressée dans un délai de quinze jours à compter de la réception du courrier de réclamation. Si l'instruction de la réclamation nécessite un examen justifiant un délai supplémentaire, G.A. envoie un courrier accusant réception de la réclamation et précisant la date probable de réponse.

1.6. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la Loi française.

Toutes contestations relatives à l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales seront soumises aux tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile* du bénéficiaire ou le siège social de l'assureur.

1.7. PRESCRIPTION

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites dans les délais et termes 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.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires (citation en justice, commandement ou mesure d'exécution forcée) 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 avec accusé de réception adressée 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.

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.

1.8. SUBROGATION

G.A. est subrogée, dans les termes de l'article L.121-12 du Code des Assurances jusqu'à concurrence des sommes payées par elle, dans les droits et actions de l'Assuré contre tout responsable.

Si la subrogation ne peut, du fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de G.A., la garantie de celle-ci cesse d'être engagée dans la mesure même où la subrogation aurait pu s'exercer.

G.A. peut renoncer, moyennant stipulation expresse aux conditions particulières, à l'exercice d'un recours. Toutefois, si le responsable est assuré, **G.A.** peut malgré sa renonciation exercer son recours dans la limite de cette assurance.

1.9. CONTROLE

G.A. et **SPHINX AFFINITY** sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 61 rue Taitbout, 75436 Paris cedex 09.

1.10. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations recueillies auprès du bénéficiaire lors de l'adhésion aux présentes conditions générales puis lors du traitement d'une demande d'indemnisation font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la fourniture des prestations garanties. En adhérant au contrat, le bénéficiaire consent à ce traitement informatique.

Dans ce cadre, le bénéficiaire est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises aux partenaires liés contractuellement à **G.A.** intervenant pour l'exécution des prestations.

Conformément à la loi du 06 janvier 1978 dite "informatique et libertés", modifiée par la loi n° 2004-801 du 06 août 2004, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il doit s'adresser à **GARANTIE ASSISTANCE**, 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD. Il peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant mais un tel refus pourra empêcher l'adhésion ou l'exécution des présentes garanties.

1.10. EXONERATION DE RESPONSABILITE

G.A.* est responsable de la nature et de la qualité des prestations d'assistance fournies aux bénéficiaires des garanties. Toutefois, G.A.* ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

Par ailleurs :

- la responsabilité de **G.A.*** ne pourra être recherchée lorsque le retard ou l'inexécution de la prestation d'assistance demandée par le bénéficiaire est consécutif (ve) à l'insuffisance des disponibilités locales par exemple si les prestataires (dépanneur ou remorqueur,

chauffeur de taxi par exemple) sollicités par G.A.* pour fournir l'assistance au bénéficiaire ne sont pas disponibles dans les conditions de délais souhaitées.

- La responsabilité de G.A.* ne saurait être engagée en cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le véhicule, que ce dernier soit immobilisé ou en cours de remorquage.
- G.A.* ne peut être tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient :
 - soit, de cas de force majeure,
 - soit, d'événements tels guerre civile ou étrangère, révolution, mouvements populaires émeutes ou grèves,
 - soit, des saisies ou contraintes par la force publique,
 - soit, des interdictions officielles,
 - soit, des actes de piraterie, de terrorisme ou d'attentats,
 - soit, d'un enlèvement, d'une séquestration ou d'une prise d'otage,
 - soit, des tempêtes, ouragans ou catastrophes naturelles.

1.11. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Sont toujours exclus et ne donnent lieu à aucune prise en charge de G.A. :

- La prise en charge du coût de remplacement des pneumatiques* crevés,
- Le vol du véhicule,
- Les pneumatiques* inutilisables du fait d'une hernie, de la fuite lente, du bruit, des vibrations, des problèmes de tenue de route et de comportement, de réglage de géométrie,
- Les pneumatiques* inutilisables en raison d'un état d'usure supérieur à 1,6 millimètre,
- Les pneumatiques* inutilisables du fait d'un vice caché au sens des articles 1641 et suivants du Code civil ou à la non-conformité de l'article L.211-4 du Code de la consommation,
- Les pneumatiques* inutilisables en raison d'un usage non conforme aux normes édictées par les fabricants ou le code de la route,
- Les sinistres concernant un véhicule différent de celui figurant sur la facture d'achat* des pneumatiques*,
- Les véhicules de collection, de compétition,
- Les sinistres survenant alors que le conducteur du véhicule se trouve sous l'empire d'un état alcoolique constitutif d'une infraction sanctionnée par l'article L.234-1 du Code de la Route, ou sous l'empire de stupéfiants non prescrits médicalement ou si le conducteur refuse de se soumettre aux vérifications obligatoires du taux d'alcoolémie après l'accident,
- Les sinistres provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire,
- Les sinistres occasionnés lorsque le véhicule garanti est utilisé pour des usages de Location Sans Chauffeur, de Transport rémunéré de Marchandises ou de Voyageurs,
- Les sinistres déclarés « Catastrophes Naturelles » ainsi que ceux relevant des garanties Forces de la Nature,
- Les sinistres résultant d'une monte non conforme d'un pneumatique*,
- Les sinistres survenant après que les pneumatiques* ont été vendus ou après que le véhicule équipé des pneumatiques* garantis a été cédé,
- les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les événements survenus du fait d'un défaut d'entretien du véhicule ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, rallyes ou à leurs essais préparatoires sont exclus.
- En aucun cas, G.A.* ne prend en charge les frais de nourriture, de péages ou de réparation.

2. GARANTIES ACCORDEES

2.1. ASSISTANCE DEPANNAGE REMORQUAGE EN CAS DE CREVAISON , DE PANNE OU D'ERREUR DE CARBURANT

Garantie Assistance organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche, dans la limite de 150 € TTC. Sur autoroute et voies concédées les frais avancés par le bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

Garantie assistance organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule si le dépannage est impossible en cas de crevaisson.

Les frais de remplacement des pneumatiques crevés (pneumatiques et main-d'œuvre) ne sont pas pris en charge par Garantie Assistance.

2.2. ASSISTANCE CONSTAT AMIABLE

En cas d'accident de la circulation survenu en France impliquant le véhicule garanti et rendant opportun l'établissement d'un constat amiable, le bénéficiaire peut, sur simple appel, bénéficier de l'assistance de G.A.* (24/24 heures et 7/7 jours) qui lui communiquera toutes informations pratiques afin de lui permettre de renseigner correctement les différentes rubriques du constat.

La prestation a pour finalité exclusive d'accompagner le bénéficiaire dans la rédaction du constat et de lui fournir des explications concrètes et des renseignements pratiques. Garantie Assistance n'est donc en aucun cas tenue de déterminer les responsabilités respectives de chacune des parties en présence.

S'agissant d'une assistance téléphonique fournie sur la base d'informations transmises par le bénéficiaire lors de sa demande, Garantie Assistance ne pourra pas être tenue responsable des éventuelles difficultés et/ou contestations, ainsi que de leurs conséquences de toutes natures, qui pourraient surgir ultérieurement à l'occasion de l'interprétation ou du traitement du constat.

2.3. RETOUR AU DOMICILE EN TAXI

Lorsque le bénéficiaire craint d'enfreindre le Code de la Route ou qu'il estime ne pas être en état de conduire le véhicule garanti, en toute sécurité, et qu'aucun proche ou passager ne peut conduire le véhicule à sa place, Garantie assistance, à sa demande, met un taxi à la disposition du bénéficiaire et deux autres passagers pour le(s) ramener à son domicile ou le(s) acheminer vers leur lieu de villégiature. Garantie assistance organise et prend en charge le coût du transport **de trois personnes dont le conducteur** en taxi sur une distance **maximum de 25 km** et dans **la limite de 40€ par événement et d'un événement par année de garantie.**

La récupération du véhicule reste à la charge du bénéficiaire.

3. SYNOPTIQUE DES GARANTIES ASSISTANCE AUTOMOBILE

EN CAS DE CREVAISON, DE PANNE OU D'ERREUR DE CARBURANT

- Dépannage et/ou remorquage 150 € TTC

EN CAS D'ACCIDENT DE LA CIRCULATION

- Assistance Constat Amiable Sur simple appel téléphonique

EN CAS DE SITUATION A RISQUE

- Retour au domicile en taxi Maximum de 40 € TTC et dans un rayon de 25 km



GARANTIE ASSISTANCE

Société Anonyme au capital de 1 850 000 €
312 517 493 RCS NANTERRE
Siège social : 108 Bureaux de la Colline,
92210 SAINT-CLOUD
Entreprise régie par le Code des Assurances