

Contrat d'assurance collective de dommage n° 2 500 278 – par la SARL ASSURANCES DAUPHIN 58 rue de Buzenval 92210 Saint Cloud N° Orias 07010488 (ci-après dénommé le « Courtier ») auprès d'AIG EUROPE LIMITED, Société de droit anglais au capital de 197 118 478 livres sterling, ayant son siège social The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Royaume-Uni, enregistrée au registre des sociétés d'Angleterre et du Pays de Galles sous le n°01486260, agréée et contrôlée par la « Prudential Regulation Authority », 20 Moorgate London, EC2R 6DA Royaume-Uni (PRA registration number 202628) - Succursale pour la France : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92400 Courbevoie, adresse postale : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense, RCS Nanterre 752 862 540. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe Limited est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution commercialisé par l'intermédiaire de la SARL ASSURANCES DAUPHIN 58 rue de Buzenval 92210 Saint Cloud N° Orias 07010488 LA SARL DAUPHIN est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

AIG Europe Limited entreprend une restructuration dans le cadre du retrait du Royaume-Uni de l'Union Européenne et prévoit ainsi de transférer ses activités à la société AIG Europe S.A. à compter du 1er décembre 2018. AIG Europe SA fait partie du même groupe de sociétés qu'AIG Europe Limited. Suite à cette restructuration, votre contrat sera transféré à AIG Europe SA mais ce transfert n'affectera pas les termes et conditions du contrat. Tout nouveau contrat souscrit après cette date sera directement souscrit auprès d'AIG Europe SA. Plus d'informations sur ce transfert et sur vos droits sont disponibles sur www.aig.com/Brexit.

MODALITES D'ADHESION

L'adhésion à l'Assurance VELO est accessible aux personnes physiques majeures ou aux personnes morales propriétaires d'un vélo moins de 36 mois au jour de la conclusion de l'adhésion (la facture d'achat du vélo faisant foi) résidant en France

L'assurance garantit : - le vélo photographié et désigné sur le Bulletin d'adhésion et le Certificat d'adhésion (marque, modèle et n° de série) retourné à l'adhérent lors de sa souscription en ligne sur le site www.assurancesvelo.com et les équipements du vélo et du cycliste désignés sur le Bulletin d'adhésion et sur le Certificat d'adhésion (marque, modèle)

Condition préalable à la conclusion du contrat d'assurance :

L'adhérent doit fournir une photographie du Vélo assuré préalablement à la date d'effet du présent contrat

Seul le Vélo pris en photo lors de la souscription de la présente est garanti.

La non fourniture d'une photographie du Vélo assuré ou toute photographie inexploitable annulera le présent contrat.

Dans ce cas la cotisation payée par l'Adhérent lui sera intégralement remboursée.

Conclusion de l'adhésion

L'adhésion est conclue, au moment où l'Adhérent reçoit le certificat d'adhésion adressée par le Courtier, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur.

L'Adhérent doit conserver la Notice d'Information et le certificat d'adhésion.

1. DEFINITIONS

Accident : évènement soudain, involontaire et extérieur au bien assuré et constituant la cause du dommage matériel au bien assuré

Adhérent : la personne physique ou morale mentionnée sur le certificat d'adhésion, propriétaire du matériel assuré et ayant sa résidence en France.

Assuré(s) : l'adhérent ou l'utilisateur autorisé du bien assuré

Biens assurés

- **Le vélo** : le vélo acheté neuf ou d'occasion moins de 36 mois au jour de la conclusion de l'adhésion et dont les références (marques, modèles et prix d'achat TTC) figurent sur le bulletin d'adhésion le vélo figurant sur la photographie transmise par l'Adhérent
- **Les équipements** dont les références (marque, modèle, numéro de série) figurent sur le certificat d'adhésion et dont toutes les pièces qui le composent doivent avoir moins de 36 mois au moment de l'adhésion au présent contrat

Les équipements du vélo: Tout assistant à la conduite (GPS ...), le compteur achetés neufs moins de 36 mois au moment de l'adhésion au présent contrat.

Les équipements du cycliste : les équipements suivants destinés à la pratique du vélo :
Un casque, une paire de chaussures, une paire de lunettes achetés neufs moins de 36 mois au moment de l'adhésion au présent contrat et portés par l'assuré au moment de la survenance du sinistre

Bien irréparable : Lorsque le coût TTC de la réparation du Bien garanti dépasse sa Valeur de remplacement ou que le Bien garanti n'est pas techniquement réparable

Domage accidentel : toute détérioration ou destruction du Bien assuré nuisant à son fonctionnement normal du Bien assuré et résultant des événements suivants : choc accidentel contre un corps fixe ou mobile;

- renversement ou chute du vélo avec ou sans collision préalable;
- incendie, explosion, chute de la foudre ;
- L'assureur garantit l'équipement du cycliste en cas de dommage matériel résultant d'une chute accidentelle du cycliste d'un vélo

En cas de transport du vélo assuré par un véhicule terrestre à moteur à condition que le vélo assuré soit attaché sur une galerie ou un porte vélo fixé au véhicule terrestre

Franchise : somme déduite du montant de l'indemnité versée à l'assuré et restant à la charge de l'Assuré

Local : Bien immeuble clos et couvert à usage d'habitation, la cave, le garage, le cellier à usage privé et appartenant à l'Assuré

Négligence : le fait d'exposer le matériel assuré à un dommage ou à un vol prévisible ou d'utiliser le vélo de façon non conforme à sa destination, le fait de ne pas attacher le vélo sur le porte-vélo ou la galerie d'une véhicule terrestre à moteur

Période d'assurance : période de 12 mois comprise entre la date d'effet de l'adhésion et sa date de renouvellement ou entre deux dates de renouvellement

Valeur de remplacement : valeur TTC du matériel assuré figurant sur la ou les factures d'achat, hors frais de livraison

2. OBJET DES GARANTIES

1/ Garantie dommage

En cas de dommage matériel accidentel causé au Bien Assuré , l'Assureur prend en charge

- Si le vélo le Bien assuré est réparable : les frais de réparation du Bien assuré (pièces et main d'œuvre) toutes taxes comprises.

Le tarif de la main d'œuvre sera calculé sur une base de 45€ TTC de l'heure avec un maximum 135 € TTC par sinistre.

Les coûts de pièces et de la d'œuvre devront faire l'objet d'un devis validé par l'Assureur

- Si le Bien assuré est irréparable, celui-ci sera indemnisé dans la limite sa valeur de remplacement après déduction de la franchise applicable et dans limite des plafonds de garanties mentionnés au § 2.1.

3. Limites et Plafond de garanties

Plafond des Garanties par sinistre et par période d'assurance et franchises applicables

- > Offre 1 : 1000 €
- > Offre 2 : 2000 €
- > Offre 3 : 3000 €
- > Offre 4 : 4000 €

Ce plafond de garantie figure sur le certificat d'adhésion remis à l'Adhérent par le courtier en fonction de l'offre souscrite.

Franchise applicable en cas de dommage réparable causé au vélo :

- 10 % de la valeur de remplacement du vélo avec un minimum de 100 € TTC
 - est de 20 % de la valeur de remplacement du vélo assuré avec un minimum de 200 €
- La garantie dommage est limitée à un seul sinistre par période annuelle d'adhésion

2/ En cas de dommage à un équipement du vélo ou du cycliste

- 1 (seul) Sinistre par Période annuelle d'adhésion
- Plafond de la Garanties par sinistre et franchise : 300 €

Franchise applicable en cas de dommage à un équipement du vélo ou du cycliste
 - 10 % de la valeur d'achat TTC mentionnée sur la facture d'achat de l'équipement endommagé de l'équipement avec un minimum de 30 €

Tableau récapitulatif des garanties

Garantie Dommage accidentel	Montants et limites par année d'assurance	Franchise applicable
Si le Matériel garanti est réparable - Vélo - Equipement	Montant de la réparation facturée incluant pièces et main d'œuvre Limite : valeur de remplacement et dans la limite de l'option souscrite de 1000 € à 4000 € Montant de la réparation facturée incluant pièces et main d'œuvre Limite : valeur de remplacement dans la limite de 300 €	10% du montant de la réparation TTC Minimum : 100 €
Si le Bien garanti est irréparable - Vélo - Equipement	Limite : Valeur de remplacement dans la limite de l'option souscrite de 1000 € à 4000 € Limite : valeur de remplacement dans la limite de 300 €	20% de la valeur de remplacement Minimum : 200€ En cas de rachat d'un nouveau vélo 15% de la valeur de Minimum 150 € Franchise : 10 % de la valeur de remplacement du vélo Minimum 30 €

4. EXCLUSIONS

Exclusions communes à toutes les garanties :

Les conséquences d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou de toute personne autre qu'un Tiers.

Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités.

Tout Assuré figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes ainsi que tout Assuré membre d'organisations terroristes, trafiquant de stupéfiants, ou impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.

Tout sinistre résultant de la négligence de l'Assuré

Sont exclus de la garantie « Dommage matériel accidentel » :

Les défauts et vices cachés du Bien garanti,

Les dommages résultant de l'Usure normale du Bien garanti, tels que les rayures, les égratignures et dommages esthétiques, (et toutes pièces frottées) ne nuisant au fonctionnement normal du vélo

Les dommages résultant de l'exposition du Bien garanti à l'humidité

Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du fabricant du Bien garanti,

Les dommages causés lors de la livraison du Bien assuré,

Les dommages subis par le vélo lorsqu'il est confié à un réparateur,

L'oxydation du Bien assuré,

Les dommages aux pneus, chambres à air, outils, pompe, housse de protection, chaîne.

5. Démarche à suivre en cas de sinistre

L'Assuré doit impérativement déclarer le sinistre au Courtier dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la date de la survenance de celui-ci. Cette déclaration doit être adressée :

Par courrier à l'adresse suivante :

ASSURANCES DAUPHIN 58 rue de Buzenval 92210 Saint Cloud

Ou par mail à l'adresse suivante : contact@assurancesvelo.com

➤ En cas de Dommage accidentel :

se conformer à aux instructions de l'Assureur. Ne pas procéder à la réparation du Bien garanti sans l'autorisation de l'Assureur.

Il appartient à l'Assuré de prouver l'existence et la valeur du Bien assuré volé ou endommagé.

Lorsque le sinistre n'est pas déclaré dans les délais prévus, sauf cas fortuit ou force majeure, l'Assuré perd son droit à indemnité, si ce retard a causé un préjudice à l'Assureur préjudice.

- L'Assureur peut réclamer une indemnité correspondant au préjudice qu'il a subi.
- Si, de mauvaise foi, l'Assuré fait de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du sinistre, l'Assuré est entièrement déchu de tout droit à garantie pour ce sinistre.

6. Pièces justificatives à fournir à l'Assureur en cas de sinistre

En cas de sinistre, l'Assuré devra fournir à l'Assureur les pièces justificatives suivantes :

DANS TOUS LES CAS :

- Une copie du certificat d'adhésion au présent contrat
- La facture d'achat originale délivrée par le vendeur du Bien garanti mentionnant les caractéristiques et le prix du bien garanti
- **Pour les vélos d'occasion : l'attestation de ventes ainsi que la photocopie de la carte d'identité du vendeur en plus de la facture d'achat d'origine du vélo neuf**
- Une déclaration écrite de l'Assuré reprenant les circonstances exactes de la survenance du sinistre.
- Le formulaire sinistre dûment rempli et signé.
- Une pièce d'identité de l'Assuré (CNI, passeport ou carte de séjour)

EN CAS DE DOMMAGE MATÉRIEL ACCIDENTEL :

- Une photo du Bien garanti endommagé.
- Le Bien garanti endommagé si l'Assureur le demande
- Le diagnostic et le devis du réparateur du Bien garanti
- La facture acquittée de réparation après acceptation écrite de l'Assureur pour la réparation du Bien garanti.

- La facture d'achat des pièces de remplacement si l'Assuré à procéder lui-même à la réparation du Matériel assuré
- La facture des frais d'envoi du Bien assuré à l'Assureur

L'Assureur peut demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur ainsi que toute autre pièce justificative, tout document ou renseignement, qu'il estime nécessaire pour apprécier le préjudice et la réalité du sinistre

7. Expertise et diagnostic

Le bien assuré peut être vérifié par l'Assureur dans le but de vérifier la nature du Sinistre.

L'Assuré devra envoyer les pièces ou le Bien assuré au Courtier aux frais de l'Assureur

Si le Sinistre n'est pas garanti, le Bien assuré sera restitué à l'Assuré aux frais de l'Assureur
Les frais d'envoi sont pris en charge dans la limite de 50 € TTC

8. Evaluation et règlement du sinistre

Le versement de l'indemnité ne peut avoir lieu que sur présentation des pièces justificatives nécessaires à la constitution et à l'instruction du dossier sinistre.

8.1 Evaluation du sinistre

- Le montant du sinistre est évalué à partir :
 - De la facture de réparation du bien assuré en cas de Dommage accidentel si le vélo est réparable .
- En cas de vol du vélo ou de dommage irréparable du bien assuré :
 - l'Assuré ne souhaite pas remplacer le Bien assuré : la facture d'achat du Bien assuré
 - Si l'Assuré souhaite remplacer son vélo : la facture d'achat du nouveau Bien (vélo ou équipement)

8.2 Modalité de règlement du sinistre

L'Assureur s'engage à verser l'indemnité due à l'Adhérent dans les trente (30) jours qui suivent l'acceptation du sinistre, à partir du jour où l'Assuré a fourni l'ensemble des pièces justificatives nécessaires au paiement.

L'indemnisation du Bien garanti ne peut être réalisée qu'en France et en Euros.

8.3 Propriété de l'Assureur :

Le matériel assuré dont le Sinistre est pris en charge par l'Assureur deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur (Article L121-14 du Code des assurances).

L'assureur peut réclamer à tout moment le retour des différentes pièces du vélo remplacées suite au sinistre avant le versement de l'indemnité.

9. DATE D'EFFET ET DURÉE DE L'ADHÉSION ET DES GARANTIES

9.1 Date d'effet de l'adhésion et des garanties

Sous réserve du paiement effectif de la cotisation d'assurance, l'adhésion et les garanties prennent effet, avec l'accord exprès de l'Adhérent, à la date mentionnée sur le certificat d'adhésion.

.

9.2 Durée de l'adhésion et des garanties

L'adhésion est conclue pour une durée de 1 (un) an à compter de sa date d'effet. A défaut de résiliation 1 (un) mois avant ce terme, l'adhésion est ensuite reconduite, à chaque date anniversaire par tacite reconduction pour des périodes successives de 1 (un) an, sauf cas de résiliation stipulés dans l'Article 9. de la présente Notice.

10. TERRITORIALITE

Les garanties s'exercent pour tout évènement garanti survenant dans le monde entier.
La gestion, l'instruction des sinistres se fera en France l'indemnité sera réglée en Euros .

10. RESILIATION DE L'ADHESION

A l'initiative de l'Adhérent :

- A l'expiration de la première année d'assurance en formulant sa demande au moins deux (2) mois avant la date d'échéance du présent contrat, par lettre recommandée auprès du Courtier à l'adresse suivante SARL DAUPHIN 58 rue de Buzenval 92210 Saint Cloud
- Pour l'Adhérent personne physique, à tout moment à compter du treizième (13^{eme}) mois à compter de la date de souscription, le Souscripteur devant formuler sa demande comme indiqué ci-dessus. Le contrat prend alors fin à l'échéance mensuelle du mois de sa demande de résiliation.
- En cas de disparition ou de destruction totale du matériel garanti n'entraînant pas la mise en jeu des garanties (Article L.121-9 du Code des assurances).

A l'initiative de l'Assureur :

- En cas non-paiement de la cotisation (article L.113-3 du Code des assurances) ;
 - Après Sinistre (article R. 113-10 du Code des assurances). Le Courtier en informe alors le Souscripteur et la résiliation est prise en compte sur la facture succédant à cette information ; celui-ci a alors le droit de résilier les autres assurances dont il peut bénéficier auprès de l'Assureur.
 - A chaque échéance annuelle sous réserve d'un préavis de deux (2) mois.
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

Remboursement de la cotisation

Conformément au paragraphe précédent, si l'adhésion est résiliée au cours d'une période d'assurance, l'Assureur rembourse la portion de cotisation déjà réglée afférente à la période postérieure à la résiliation (frais de gestion déduits), sauf lorsqu'elle résulte du non-paiement de la cotisation (cette portion est alors due à l'Assureur à titre d'indemnité, en particulier lorsqu'il est accordé des facilités de paiement par fractionnement, c'est la totalité de la cotisation qui est due) ou d'une fausse déclaration pour laquelle la mauvaise foi du Souscripteur n'est pas établie.

11. COTISATION

Le montant de la cotisation annuelle TTC est indiqué sur le certificat d'assurance.

Ce montant sera également indiqué à chaque échéance du présent contrat..

La cotisation est réglée par l'Adhérent annuellement en une seule fois ou mensuellement en douze fois.

Le premier prélèvement de la cotisation d'assurance annuelle intervient, avec l'accord exprès de l'Adhérent, à compter de la date d'effet de l'adhésion, soit avant la date d'échéance du délai de renonciation.

En cas de sinistre, la totalité de la cotisation annuelle restant due sera prélevée par le Courtier

11.1 MODIFICATION DE LA COTISATION

Le montant de la cotisation pourra être révisé par l'Assureur si ce dernier devait modifier le barème de base applicable aux contrats de même nature. Dans ce cas, l'Assureur en informerait le Souscripteur par courrier trois (3) mois avant la date de renouvellement annuel du contrat. Le Souscripteur pourra alors refuser cette modification en résiliant son contrat, dans les conditions indiquées à l'article.

Toute modification éventuelle de la taxe d'assurance sera répercutée sur le montant de la cotisation dans les conditions prévues au paragraphe ci-dessus.

12. DISPOSITIONS DIVERSES

12.1 Déclarations de L'Adhérent

Le contrat est établi d'après les déclarations de l'Adhérent et la cotisation est fixée en conséquence.

L'Adhérent doit lors de son adhésion au contrat :

- Répondre exactement aux questions posées sur le bulletin d'Adhésion
- Transmettre une photographie du vélo assuré au Courtier

Les sanctions en cas de déclarations inexactes ou incomplètes

- Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte des circonstances du risque entraîne l'application des sanctions prévues par le Code des Assurances :
 - la réduction des indemnités si l'Assuré est de bonne foi,
 - la nullité du contrat si l'Assuré est de mauvaise foi.
- Toute souscription frauduleuse de plusieurs assurances pour couvrir un même risque pour les biens assurés entraîne la nullité du contrat.

12.2 MODIFICATION DE L'ADHESION

Pendant la période de validité de l'adhésion, en cas de changement du Bien assuré :

- L'Assuré doit communiquer par courrier au Courtier à l'adresse suivante ASSURANCES DAUPHIN 58 rue de Buzenval 92210 Saint Cloud, les références du vélo de substitution (marque, modèle, n° de série), dans les 30 (trente) jours calendaires suivant la date d'achat du vélo de substitution.

Les sanctions en cas de déclarations inexactes ou incomplètes

- Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte des circonstances du risque entraîne l'application des sanctions prévues par le Code des Assurances :
 - la réduction des indemnités si l'Assuré est de bonne foi,
 - la nullité du contrat si l'Assuré est de mauvaise foi.
- Toute souscription frauduleuse de plusieurs assurances pour couvrir un même risque pour les biens assurés entraîne la nullité du contrat.

12.3 Renonciation en cas de conclusion du contrat d'assurance à distance

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux contrats d'assurance conclus à distance, notamment vendues en ligne.

Si l'Adhérent a adhéré au contrat d'assurance « offre vélo » en ligne, il peut exercer cette faculté de renonciation retournant une demande de renonciation dûment complétée, datée et signée accompagnée d'une copie de la facture de location avant l'expiration du délai de quatorze jours calendaires à compter de la date de conclusion du Contrat « offre vélo », en écrivant au Courtier à l'adresse suivante : ASSURANCE DAPHIN 58 rue de Buzenval 92210 Saint CLOUD

Modèle de lettre de renonciation :

Je soussigné(e) (Nom, Prénom), souhaite renoncer au contrat d'assurance dont le numéro police est le 2500278 souscrit le et vous prie de m'adresser personnellement le remboursement de la cotisation versée, soit€.

Fait le Signature

En cas d'exercice du droit de renonciation, toute cotisation versée sera remboursée au Souscripteur au plus tard dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la demande de renonciation.

Le Souscripteur ne peut exercer son droit de renonciation lorsqu'il a demandé l'exécution du Contrat de rachat de franchise pendant le délai de renonciation, par exemple sous la forme d'une déclaration de Sinistre ou si son contrat a déjà été entièrement exécuté.

12.4 PLURALITÉ D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'Article L.121-4 du Code des Assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L.121-1 du Code des Assurances.

12.5 SUBROGATION

Conformément à l'Article L. 121-12 du Code des Assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions de l'Assuré, à concurrence du montant des indemnités réglées.

12.6 PRESCRIPTION

Conformément aux articles L 114-1 à L 114-3 du Code des Assurances, toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires de la prescription à savoir :

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

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, et conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au Contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

12.7 RECLAMATIONS - MEDIATION

En cas de difficulté relative à la gestion de son adhésion, des cotisations ou d'un Sinistre, le Souscripteur doit s'adresser par écrit au Courtier à l'adresse : SARL DAUPHIN 58 rue de Buzenval 92210 Saint Cloud. Le Courtier s'engage à apporter une réponse à la réclamation dans les cinq (5) jours ouvrés suivant sa réception ou, si une telle réponse ne peut être apportée dans ce délai, à accuser réception de la réclamation dans ce même délai et à apporter une réponse à la réclamation dans les trente (30) jours suivant sa réception.

Si la réponse donnée par le Courtier ne le satisfait pas, le Souscripteur peut alors solliciter l'avis de l'Assureur en écrivant à AIG Europe Limited - Service Clients - Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense. La politique de l'Assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante : <http://www.aigassurance.fr>.

Médiation

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par AIG, l'Assuré peut alors solliciter l'avis de la Médiation de l'assurance par écrit à l'adresse suivante : La Médiation de l'assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09, ou directement sur le site internet du médiateur à l'adresse <http://www.mediation-assurance.org> ou à l'adresse mail : le.mediateur@mediation-assurance.org.

Lorsque le contrat a été souscrit par internet, l'Assuré a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne via le lien : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Ces dispositions n'empêchent pas l'Assuré d'utiliser toute autre voie d'action légale.

12.8 Loi informatique et liberté - Données personnelles

Les données à caractère personnel recueillies par le Courtier et l'Assureur sont collectées afin de permettre la souscription ainsi que la gestion des contrats et des sinistres par les services de l'Assureur. Ces données sont susceptibles d'être communiquées aux mandataires de l'Assureur, à ses partenaires, prestataires et sous-traitants pour ces mêmes finalités et peuvent être transférées en dehors de l'Union Européenne. Afin d'assurer la sécurité et la protection adéquate des données à caractère personnel, ces transferts ont été préalablement autorisés par la CNIL et sont encadrés par des garanties, notamment par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les droits d'accès, de rectifica-

tion et d'opposition pour motifs légitimes des personnes concernées peuvent être exercés en contactant l'assureur à l'adresse suivante : AIG Service Clients - Tour CB21 - 16 Place de l'Iris - 92040 Paris La Défense Cedex en joignant leur référence de dossier ainsi qu'une copie de leur pièce d'identité. Elles peuvent également s'opposer, par simple lettre envoyée comme indiqué ci-dessus, à ce que leurs données à caractère personnel soient utilisées à des fins de prospection commerciale. Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

La politique de protection des données personnelles de l'Assureur est accessible sur son site à l'adresse suivante : <http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles>.