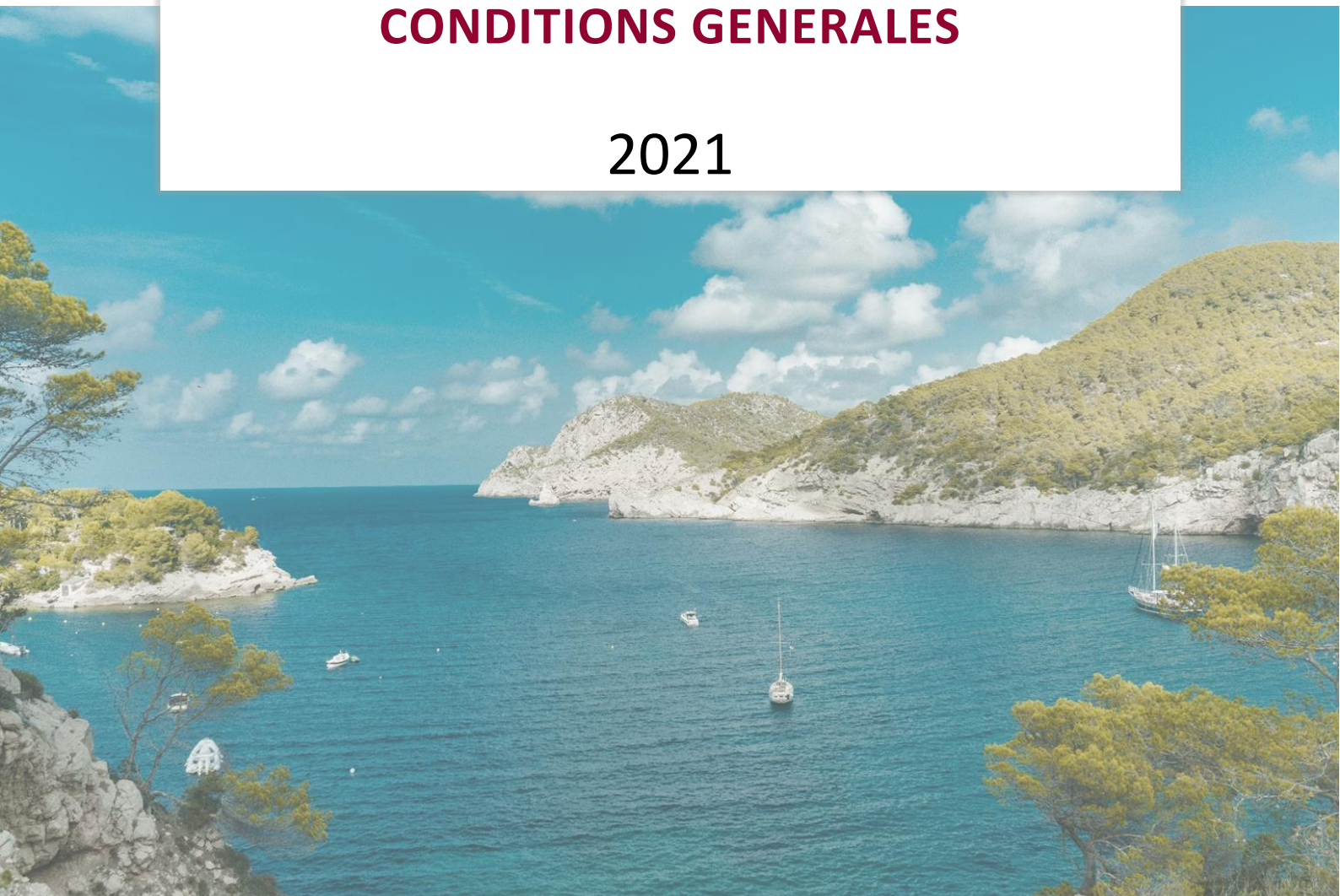




# CONTRAT SERENITY

## CONDITIONS GENERALES

2021



## 1 COMMENT CONTACTER MARINE ASSISTANCE ?

Il est impératif de contacter le service d'assistance au moment de l'événement. Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. **Marine Assistance se réserve le droit de refuser la prise en charge des prestations qui n'auront pas été organisées ou acceptées par l'assistance au moment de l'incident.**

Vous pouvez contacter notre service d'assistance 7 jours sur 7 & 24 heures sur 24 :

- Par téléphone de France : **05 47 74 81 25**
- Par téléphone de l'étranger : +33 5 47 74 81 25 (précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international)
- Par courriel : [assistance@marine-assistance.com](mailto:assistance@marine-assistance.com)

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui peuvent vous être demandées lors de votre appel :

- Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le modèle, marque et type du bateau
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (port, n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de l'incident

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué (à conserver et à rappeler lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.)

## 2 CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT

### 2.1 GENERALITES

#### 2.1.1 INTRODUCTION

Le service d'assistance et dépannage à quai et en mer est assuré par MARINE ASSISTANCE INTERNATIONAL, société par actions simplifiée, immatriculée à La Rochelle sous le numéro de SIREN 528 574 106. Le Service est lié à votre contrat d'assurance et actif durant la vie de votre contrat. Il comprend les interventions d'assistance et de remorquage en mer en cas de panne immobilisante, 7j/7 et 24h/24, pour un bateau de plaisance immatriculé, inférieur à 60 pieds et destiné à un usage privé en navigation de plaisance. Le nombre d'intervention est illimité pour le bateau désigné par son immatriculation sur le contrat en vigueur. Les interventions sont aussi valables en présence d'un autre pilote que celui désigné par le contrat hors location ou activité commerciale. MARINE ASSISTANCE gère le suivi de toutes les demandes directement et fait appel à un professionnel référencé pour toute intervention de dépannage couverte sur simple appel téléphonique ou par le biais de l'application Smartphone MARINE ASSISTANCE. Dans le cas où MARINE ASSISTANCE serait dans l'incapacité d'intervenir pour une demande couverte au contrat et après avoir été contactée par le bénéficiaire, MARINE ASSISTANCE prendra à sa charge les frais d'intervention de l'organisme ou de la société mandatée dans les conditions prévues au contrat (hors mise en danger des personnes, auquel cas il s'agit d'une intervention de sauvetage).

#### 2.1.2 DEFINITIONS :

Les termes ci-après doivent être, dans le cadre de la convention, entendus avec les acceptions suivantes :

- **Accident corporel** : Evénement soudain, d'origine extérieure au corps humain, involontaire, imprévisible, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages physiques.

- **Accident survenu au bateau** : Événement soudain, involontaire, imprévisible, soit par un choc avec un élément extérieur au bateau, soit par contraintes physiques extrêmes occasionnant des dommages qui rendent impossible l'utilisation du bateau dans le respect de la réglementation en vigueur. Sont assimilés à l'accident les événements naturels qui endommagent directement le bateau (tempête, raz de marée, cyclone et généralement fortune de mer).
- **Assisteur** : Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par le plateau téléphonique de MARINE ASSISTANCE société par action simplifiées au capital de 30 000, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de La Rochelle sous le numéro 528 574 106.
- **Bateau(x)** : Navire de plaisance à voile ou à moteur utilisé uniquement pour le loisir et dont le port d'attache est situé dans la limite territoriale du contrat d'assurance souscrit.
- **Bénéficiaire** : Toute personne physique ayant la qualité d'assuré au titre d'un contrat souscrit auprès de Marine Assistance, Toute personne physique, domiciliée en France ou dans un pays de l'Union Européenne ainsi qu'en Norvège ou en Suisse, embarquée, à titre gratuit, à bord d'un bateau assuré. Ces personnes sont garanties pendant la période où elles naviguent ou dès lors qu'elles séjournent sur un bateau assuré en respectant les directives de sécurité notamment le nombre de personnes autorisés par le constructeur du bateau.
- **Domicile** : Le domicile d'un bénéficiaire est sa demeure légale et officielle d'habitation. Le domicile ne peut être situé qu'en France ou dans un pays de l'Union Européenne ainsi qu'en Norvège ou en Suisse.
- **Événement** : Tout fait aléatoire prévu par la présente convention d'assistance pouvant conduire à une demande d'intervention auprès de l'assisteur
- **Force majeure** : Circonstance exceptionnelle, qui a pour résultat d'empêcher l'exécution des prestations.
- **Maladie** : Altération soudaine et imprévisible de la santé, n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.
- **Mille marins** : Unité de mesure des distances utilisée en navigation maritime et aérienne, distance entre deux points d'un méridien terrestre séparés par une minute d'arc (1852 mètres).
- **Navigation de plaisance** : Pratique de toute activité de loisir consistant à utiliser un bateau à titre privé, dans un but non lucratif.
- **Panne Immobilisante**: Défaillance mécanique, électrique, électronique, hydraulique ou de grément, survenue en l'absence de tout choc ainsi que de toute contrainte extérieure et rendant impossible la manœuvrabilité du bateau dans le respect de la réglementation en vigueur.
- **Port d'attache** : Lieu de mouillage habituel du bateau ou dans le cas des bateaux hivernant hors d'eau, notamment au domicile de l'assuré, lieu de mise à l'eau du bateau, considéré alors comme le port d'attache.
- **Remorque** : Remorque porte-bateau ou porte-véhicule nautique à moteur d'un poids total autorisé en charge inférieur à 3,5 tonnes

## 2.2 MODALITES D'INTERVENTION

Après avoir contacté la plateforme d'assistance au **05 47 74 81 25** et, ce, 24h/24 et 7j/7, un assisteur vous identifiera grâce à vos coordonnées, puis évaluera avec vous le problème et vous localisera. Si, malgré les conseils donnés, le problème persiste, l'assisteur fera intervenir sur place, un technicien référencé dans le respect des Conditions Générales du contrat. L'assisteur vous donnera également ses recommandations éventuelles, le temps de l'arrivée sur place du technicien.

En cas d'impossibilité d'intervention de notre réseau et après accord de l'assisteur ou en cas de force majeure, Marine Assistance remboursera sur justificatif les frais prévus au titre du contrat. En revanche, Marine Assistance se réserve le droit de refuser la prise en charge des prestations qui n'auront pas été organisées ou acceptées par l'assistance au moment de l'incident.

Toutes les dépenses que le bénéficiaire aurait dû normalement engager en l'absence de l'événement donnant lieu à l'intervention de l'assisteur, restent à sa charge (titre de transport, repas, ...). Les prestations, non prévues dans la présente convention, que l'assisteur accepterait de mettre en œuvre à la demande d'un bénéficiaire seront considérées comme une avance de fonds remboursable.

Enfin si l'assisteur estime que les conditions ne permettent pas l'intervention en toute sécurité d'un technicien ou que la sécurité du bateau ou de son équipage sont engagés, la demande sera transmise directement au CROSS (Centres Régionaux Opérationnels de Surveillance et de Sauvetage) ou au centre de secours concerné.

## 2.3 CONDITIONS D'INTERVENTION

### 2.3.1 TYPE D'EMBARCATION

Les garanties d'assistance sont accordées aux bateaux de plaisance de moins de 60 pieds désignés au contrat. Cela ne concerne pas les embarcations annexes et leurs moteurs.

### 2.3.2 EVENEMENTS CONCERNES

Les garanties d'assistance sont accordées pour tous événements rendant la propulsion ou la manœuvrabilité du bateau impossible et qui survient en l'absence de choc ou de contraintes extérieures. Cela inclus mais n'est pas limité à :

- Panne mécanique
- Panne électrique ne permettant pas le démarrage du moteur
- Problème d'hélice
- Perte de clefs
- Panne de carburant

### 2.3.3 TERRITORIALITE

Les garanties d'assistance sont accordées dans la limite de l'étendue géographique du contrat d'assistance couvrant le bateau et dans le respect des limites de navigation autorisées par sa catégorie de conception et d'armement :

- **CONTRAT SERENITY France** : Les garanties d'assistances sont accordées pour les événements couverts ayant lieu à moins de 6 milles marins de la cote française y compris les DOM TOM et la Corse et sur l'ensemble des plans d'eau intérieures en France métropolitaine

### 2.3.4 PRESTATION D'ASSISTANCE

Après avoir contacté le plateau d'assistance et en cas de pannes couvertes au titre du contrat celui-ci prévoit :

- En cas de panne en mer ou à quai (y compris au port d'attache), la prise en charge jusqu'à 2 heures de main d'œuvre (jusqu'à 75€ HT de l'heure) pour l'intervention d'un technicien pour la recherche de panne ou le dépannage (hors pièces éventuelles). Dans le cas d'un ravitaillement en carburant, le prix du carburant sera facturé en supplément, selon le tarif en vigueur.
- En cas de panne en mer, si le dépannage sur place n'est pas possible, la prise en charge de frais de remorquage du bateau vers le port le plus proche pour mise en sécurité du navire et débarquement de l'équipage.

### 2.3.5 EXCLUSIONS D'INTERVENTION

- Au domicile du bénéficiaire et sur le réseau terrestre
- Problèmes sur la remorque du navire et autres périphériques
- En cas de location du bateau ou autres utilisations commerciales
- Au-delà de la limite des 6 milles nautiques de la côte
- Réparation du moteur au-delà des 2 heures de main d'œuvre prévus au contrat
- Récurrence d'interventions pour les mêmes motifs et sans réparation intermédiaire par le propriétaire.
- Bateau en non-conformité avec la réglementation maritime en vigueur
- Vent établi sur zone égal ou supérieur à force 6 (40 km/h)
- Mer formée, creux supérieurs ou égaux à 2 mètres
- Problèmes de sécurité lié au bateau ou à son équipage ce qui inclus : voie d'eau, incendie, bateau sur le point de sombrer ou de s'échouer, demande d'assistance à un malade ou pour un accident corporel.
- De manière générales, tous événements ou accident survenu au bateau couverts au titre de l'assurance dommage du bateau

---

### 2.3.6 CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au bénéficiaire ne peuvent être effectués par l'assisteur que sur présentation des factures originales acquittées (ou copie numérique) correspondant à des frais engagés avec son accord. Les demandes de remboursement doivent être adressées : soit par courrier à MARINE ASSISTANCE, 1 rue de la trinquette, Le Sextant, 17000 La Rochelle, France ; soit par mail à [assistance@marine-assistance.com](mailto:assistance@marine-assistance.com). Le bénéficiaire doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.

---

## 2.4 MODIFICATION DU CONTRAT, RESILIATION OU ANNULATION

---

### 2.4.1 MODIFICATION DU CONTRAT

Si vous souhaitez modifier les informations liées à votre bateau (changement de bateau, de port d'attache, de domicile, ...), il vous suffit de déclarer ce changement par courrier recommandé à : Marine Assistance International, 1 rue de la trinquette, Le Sextant, 17000 La Rochelle. Précisez la nature du changement ainsi que la date à laquelle vous souhaitez activer le changement.

---

#### 2.4.1.1 RESILIATION DU CONTRAT

Toute rupture du contrat d'adhésion « SERENITY » est libre, quel qu'en soit la raison (vente du bateau sans remplacement, bateau accidenté, ...) mais ne donnera lieu à aucun type de remboursement. Si la résiliation se fait en cours de contrat, la somme restante due sera à régler en une seule fois.

---

#### 2.4.2 ANNULATION DU CONTRAT

MARINE ASSISTANCE se réserve le droit d'annuler le contrat d'un bénéficiaire notamment dans les cas suivants : utilisation abusive de nos services, fausses déclarations, non-conformité du navire avec la réglementation maritime en vigueur, comportement abusif, verbal ou non.

---

## 2.5 CADRE JURIDIQUE

---

### 2.5.1 PRESCRIPTION

Toutes actions dérivant de la convention d'assistance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. 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'assisteur aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à l'assisteur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. Par dérogation à l'article 2254 du code civil, l'assisteur et les bénéficiaires ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

---

### 2.5.2 ACCES AUX DONNEES PERSONNELLES

L'ensemble des informations recueillies dans le cadre de la gestion d'un dossier d'assistance sont destinées à l'assisteur afin de mettre en œuvre les garanties d'assistance auxquelles le ou les bénéficiaires peuvent prétendre. Ces informations seront uniquement transmises aux prestataires de l'assisteur sollicités dans l'organisation de l'opération d'assistance. Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant. L'exercice de ce droit peut se faire auprès de Marine Assistance International, 1 rue de la trinquette, Le Sextant, 17000 La Rochelle, France.

---

### 2.5.3 RECLAMATIONS ET MEDIATION

En cas de désaccord sur l'application de la convention, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur de l'assisteur par courrier à : Marine Assistance International, 1 rue de la trinquette, Le Sextant, 17000 La Rochelle ; ou par courriel à : [administration@marine-assistance.com](mailto:administration@marine-assistance.com). Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, seul le Tribunal de commerce de La Rochelle sera compétent pour toute contestation, à l'application ou à l'interprétation du présent contrat.