



KIA Assistance

2 ans 150,000 Km



Movement that inspires



**POUR CONTACTER KIA ASSISTANCE
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE
SANS INTERRUPTION, 24 HEURES SUR 24**

Par téléphone au 01 81 93 57 19

**Depuis un portable ou l'étranger :
Numéro international du pays d'où émane
L'appel suivi du 33 (1) 81 93 57 19**

1. OBJET

La convention d'assistance a pour objet de définir les termes et les modalités de mise en application par KIA ASSISTANCE des garanties d'assistance aux véhicules accordées gratuitement aux Bénéficiaires du contrat d'assistance conclu par KIA FRANCE.

2. KIA ASSISTANCE

Les prestations d'assurance sont proposées et assurées à KIA France par :

ACTA ASSURANCE SA

Parc des Tuileries

CS 80117

69578 Limonest cedex

Société anonyme au capital social de 2 387 580 euros

Immatriculée au RCS de Lyon sous le n° 493 466 254

Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Les prestations d'assistance seront délivrées aux Bénéficiaires par :

ACTA SAS

Parc des Tuileries

CS 80117

69578 Limonest cedex

Société par actions simplifiée au capital social de 2 200 000 euros

Immatriculée au RCS de Lyon sous le n° 385 107 180

3. DÉFINITIONS

Accident

Collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, explosion impliquant un Véhicule alors qu'il circulait sur une voie ouverte à la circulation et ayant pour effet d'immobiliser ledit Véhicule sur le lieu de survenance du dommage et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont exclus de cette définition les phénomènes d'origine climatique.

Crevaision

Tout échappement d'air, lié au dégonflement ou à l'éclatement d'un ou plusieurs pneumatiques, rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité et non consécutives à un choc ou à un acte de Vandalisme

Date de mise en circulation

Date de première immatriculation du Véhicule par le concessionnaire du réseau KIA qui apparaît sur le coupon de garantie du manuel «Garantie et Entretien» figurant au verso de ce manuel



Dépannage sur place

Intervention effectuée par un technicien spécialisé dépêché sur le lieu de survenance de tout Incident couvert par le présent Contrat, et qui consiste en la remise en état de marche, provisoire ou définitive, du Véhicule ainsi immobilisé sur le lieu de survenance de l'Incident

Domicile

Lieu de résidence principal et habituel du Bénéficiaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu et situé nécessairement en France métropolitaine

Erreur de carburant

Remplissage accidentel et involontaire du réservoir avec un carburant inapproprié au type du Véhicule garanti

Incendie

Combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal

Panne

Incident fortuit d'origine mécanique, électrique, électronique ou hydraulique de nature à immobiliser le Véhicule garanti ou à l'empêcher de poursuivre le déplacement prévu ou en cours dans des conditions normales de circulation, et nécessitant un remorquage vers le garage de la marque le plus proche, à défaut d'avoir été dépanné sur place

Panne de carburant

Dysfonctionnements de la jauge de carburant, insuffisance de carburant, gel de carburant ou carburant impropre ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires

Perte, vol ou bris des clés

Défaut de clés égarées, le défaut de clés consécutif à un vol, le bris des clés dans la serrure ou Neiman du Véhicule

Remorquage

Transport du Véhicule depuis le lieu de l'Incident vers le lieu de réparation

Réparateur agréé (KIA)

Professionnel ayant conclu un contrat de réparation avec KIA FRANCE et dont le contrat est toujours en vigueur

Self-inflicted

Accident causé involontairement par le conducteur ou Panne résultant d'une faute d'inattention, telle que, par exemple et sans que cela ne soit limitatif, la perte des clés du Véhicule ou une erreur dans le choix du carburant

Tentative de vol

Action d'autrui ayant pour effet de laisser des traces matérielles non équivoques visibles sur le Véhicule, telles que le forçage de direction, des serrures, du système d'alarme ou d'anti-démarrage électronique ou des contacts électriques du système de démarrage, ou encore l'effraction des glaces, du toit ouvrant ou vitré, de portières, des serrures, de la capote ou du coffre

Vandalisme

Dompage matériel causé sans autre mobile que la volonté de déteriorer ou de détruire

Véhicule (garanti)

Est couvert par le présent document, tout véhicule particulier (VP) ou utilitaire (VU) neuf commercialisé et livré par le réseau KIA FRANCE, d'un poids total en charge n'excédant pas 3,5 tonnes, immatriculé en FRANCE métropolitaine (ou Monaco), à l'exclusion des 2 roues, tricycles et quadricycles.



Les véhicules utilisés à des fins professionnelles : les véhicules de location courte durée et ceux utilisés par les auto-écoles, les ambulances, les forces de police, les brigades de pompiers, les taxis, ainsi que les véhicules de surveillance répondant aux spécifications ci-dessus, ne bénéficient que du Dépannage/ Remorquage.

Vol

Soustraction frauduleuse du Véhicule et faisant l'objet d'une déclaration de vol par le Bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes préalablement à toute demande d'assistance

4. EN CAS D'INCIDENT SUR LE VÉHICULE

Le Bénéficiaire doit préciser les renseignements suivants :

- Numéro d'immatriculation,
- Numéro de châssis (VIN), section E de la carte grise
- Modèle du Véhicule,
- Date de mise en circulation, section B de la carte grise
- Kilométrage,
- Lieu de survenance et nature de l'Incident.

Dès la survenance de l'Incident, le Bénéficiaire doit appeler KIA ASSISTANCE, qui lui attribuera un numéro de dossier et se chargera de la mise en œuvre des garanties d'assistance.

Le Bénéficiaire ne pourra, en aucun cas, obtenir remboursement de tous frais engagés avant d'avoir contacté KIA ASSISTANCE. De même, le Bénéficiaire se verra octroyer les services tels que décrits dans les présentes et à la condition qu'il n'ait engagé aucune autre démarche préalablement à son appel à KIA ASSISTANCE.

De plus, il convient de préciser que KIA ASSISTANCE ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidées par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

5. COUVERTURE

Durée de couverture

L'assistance remorquage incluse lors de la vente de chaque véhicule neuf est d'une durée de 2 ans dans la limite de 150.000 kms pour tous les modèles de la marque KIA, à compter de la date de première mise en circulation du véhicule.

Si le bon de commande du véhicule a été signé avant le 31 décembre 2022, la durée de l'assistance est de 3 ans dans la limite de 150.000 kms.

Couverture géographique

Le présent document n'est applicable, sans franchise kilométrique, que dans le territoire de la France Métropolitaine et Corse (hors DOM-TOM), de l'Union Européenne (Norvège, Islande, Gibraltar, Monaco, Andorre et Suisse inclus), de la Turquie, la Macédoine et l'Ukraine.

Les prestations sont soumises aux disponibilités territoriales.

Bénéficiaires

Par Bénéficiaire, il est entendu tout conducteur ou toute personne transportée à titre gratuit, à l'exclusion des auto-stoppeurs, et ayant droit à l'assistance dans les termes et les conditions prévus dans les présentes conditions générales en sa qualité d'utilisateur autorisé du véhicule garanti par le Souscripteur et placé sous la responsabilité de ce dernier.

En tout état de cause, le nombre d'occupants doit respecter la limite indiquée sur le certificat d'immatriculation du Véhicule garanti et tout Bénéficiaire doit satisfaire aux conditions de Domicile, à savoir résider principalement et habituellement en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.

6. CONTENU DE L'ASSISTANCE

6.1 Faits générateurs

Les prestations définies dans le présent document sont acquises en cas de :

- Accident
- Crevaison non consécutive à un choc ou à un acte de Vandalisme
- Panne (immobilisante)

Les crevaisons donnent droit uniquement à la prestation Dépannage / Remorquage

6.2 Prestations

Prestations au Véhicule en cas de Panne ou d'Accident Assistance sur le lieu d'Incident

6.3 Dépannage / Remorquage

KIA ASSISTANCE organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule jusqu'au Réparateur agréé par la Société le plus proche du lieu d'Incident ou le distributeur KIA vendeur si l'Incident intervient dans un rayon de 50 kilomètres.

Lorsque l'incident intervient en dehors des jours et heures d'ouverture, le week-end ou un jour férié : stockage et gardiennage du véhicule dans les locaux de notre dépanneur, puis relivraison aux heures d'ouverture du Réparateur.

En raison de la législation régissant la circulation sur le réseau autoroutier et sur les routes express (Loi n° 69-7 du 3 janvier 1969), seul un prestataire spécialement agréé peut intervenir. En cas de refus de la prise en charge par le prestataire autoroute, KIA ASSISTANCE remboursera au Bénéficiaire les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale acquittée, accompagnée d'un courrier de demande de remboursement.

De même dans les pays où seuls les dépanneurs missionnés par les autorités sont habilités à intervenir, en cas d'immobilisation sur autoroute ou voie express, KIA ASSISTANCE rembourse sur présentation de pièces justificatives originales, les frais de dépannage ou remorquage que le Bénéficiaire aura avancé.

INFORMATION SUR LES DANGERS À CONDUIRE UN VÉHICULE NON RÉPARÉ :

Le Bénéficiaire est informé que l'utilisation de son Véhicule sans réparation est une situation dangereuse et que KIA ASSISTANCE ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de dommage subi par l'assisté et/ou un tiers en cas d'utilisation dudit Véhicule.

6.4 Frais d'hébergement

Si, à la suite d'une Panne ou d'un Accident, le Véhicule garanti ne peut être réparé dans la journée et si les Bénéficiaires désirent attendre sur place que le Véhicule soit réparé, KIA ASSISTANCE participe forfaitairement aux frais d'hôtel à concurrence de 120 euros TTC par nuit et par Bénéficiaire (dans la limite du nombre de places assises du Véhicule prévues par le constructeur) avec un maximum de 2 nuits (frais de restauration exclus).

La prestation « Hébergement » n'est pas cumulable avec les prestations « Retour au domicile / Poursuite du voyage » (cf. Article 6.5) et « Véhicule de remplacement » (cf. Article 6.6), sauf lorsque la Panne ou l'Accident du Véhicule garanti survient en dehors des horaires d'ouverture de l'agence de location et/ou du réparateur.



6.5 Retour au Domicile ou Poursuite du voyage

Si, à la suite d'une Panne ou d'un Accident, le Véhicule garanti ne peut être réparé dans la journée, et pour permettre au Bénéficiaire de rejoindre son Domicile ou de poursuivre son voyage, KIA ASSISTANCE met à sa disposition :

- Un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique, lorsque le voyage dépasse 6 heures en train.

Ou

- Un taxi dans la limite de 100 euros TTC maximum du lieu de la Panne ou de l'Accident.

Le prix du billet est entièrement supporté par KIA ASSISTANCE à condition que la dépense reste inférieure au coût total du billet qui aurait permis le retour du Bénéficiaire à son Domicile (si le Bénéficiaire décide de poursuivre son voyage).

Le Bénéficiaire est tenu de rembourser à KIA ASSISTANCE la part du coût du billet qui lui revient, dans un délai de 30 jours à compter de sa mise à disposition.

De plus, les frais consécutifs au transport des bagages accompagnés, facturés par les compagnies de transport intervenant, restent à sa charge. Dans tous les cas, les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du Bénéficiaire.

Ces prestations ne se cumulent pas entre elles, ni avec le « Véhicule de remplacement » (Cf. Article 6.6) ou les « Frais d'hébergement » (cf. Article 6.4).

6.6 Mise à disposition d'un véhicule de remplacement

Si la Panne ou l'Accident entraîne l'immobilisation du Véhicule pendant plus de 24 heures, KIA ASSISTANCE met à la disposition du Bénéficiaire un véhicule de remplacement, de catégorie équivalente, pour un maximum de 4 jours, en retour local obligatoire.

Lorsque le dernier jour de location du véhicule de remplacement est un dimanche ou jour férié, KIA ASSISTANCE prendra en charge de façon systématique la prolongation du véhicule de remplacement pour une durée de 24 heures maximum

Le Bénéficiaire est tenu de restituer le véhicule de remplacement au plus tard 4 jours après la mise à disposition du véhicule par KIA ASSISTANCE. Si le Bénéficiaire conserve le véhicule au-delà de cette limite, il en supportera intégralement les frais.

La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location. Les frais de carburant, les assurances complémentaires, les accessoires (chaîne à neige, siège auto, GPS ...) sont à la charge du Bénéficiaire. Les véhicules utilisés professionnellement (taxis, ambulances, auto-écoles, véhicules des sociétés de location) ne bénéficient pas de cette prestation.

Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo...) ou équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, téléphone) du Véhicule du Bénéficiaire ne peuvent être pris en compte pour la recherche et la mise à disposition du véhicule de remplacement.

La prestation « véhicule de remplacement » n'est pas cumulable avec les prestations « Retour au Domicile / Poursuite du voyage » (Cf. Article 6.5) et « Frais d'hébergement » (Cf. Article 6.4), sauf lorsque la Panne ou l'Accident du Véhicule garanti survient en dehors des heures d'ouverture. Dans ce cas uniquement, la prestation sera organisée le lendemain selon les mêmes conditions et limites.



6.7 Récupération du Véhicule réparé en France métropolitaine

Si à la suite d'une Panne ou d'un Accident, le Véhicule n'a pu être réparé dans la journée et que la prestation « Retour au Domicile / Poursuite du voyage » a été mise en place, KIA ASSISTANCE met à la disposition du Bénéficiaire, pour récupérer le Véhicule garanti :

- Soit un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique, lorsque le voyage dépasse 6 heures en train
- Soit un taxi, dans la limite de 100 euros TTC maximum du lieu de la Panne ou de l'Accident.

Dans tous les cas, les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du Bénéficiaire. La prestation « Récupération du Véhicule réparé » n'est pas cumulable avec les prestations « Frais d'Hébergement » (Cf. Article 6.4) et « Véhicule de remplacement » (Cf. Article 6.6).

6.8 Récupération du Véhicule à l'étranger

► En cas d'immobilisation prévue de moins de 7 jours

▪ Mise à disposition de titres de transport

KIA ASSISTANCE met à la disposition du Bénéficiaire, pour récupérer le Véhicule garanti,

- Soit un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique, lorsque le voyage dépasse 6 heures en train,
- Soit un taxi, dans la limite de 100 euros TTC.

Dans tous les cas, les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du Bénéficiaire.

La prestation « Récupération du véhicule réparé » n'est pas cumulable avec les prestations « Frais d'hébergement » (Cf. Article 6.4) et « Véhicule de remplacement » (Cf. Article 6.6).

▪ Avance des frais de réparation et de gardiennage

Sur demande expresse du Bénéficiaire, KIA ASSISTANCE pourra effectuer une avance des frais de réparation jusqu'à 1 143 euros TTC et des frais de gardiennage à hauteur de 115 euros TTC par jour, pour un maximum de 7 jours.

Cette somme est remboursable dans un délai de 1 mois, au-delà duquel KIA ASSISTANCE est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

► En cas d'immobilisation prévue de plus de 7 jours

▪ Rapatriement du véhicule

À l'étranger, si l'immobilisation du véhicule doit dépasser 7 jours et si, après diagnostic, le temps prévu par le constructeur pour effectuer les réparations nécessaires est supérieur à 6 heures (barème constructeur), KIA ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement du Véhicule garanti jusqu'au Réparateur le plus proche du Domicile du Bénéficiaire.

Tout retard intervenant dans l'opération ne peut être opposé à KIA ASSISTANCE.

Toute détérioration, acte de Vandalisme, vol d'objets ou d'accès soires survenant au véhicule pendant son immobilisation et son transport avant la prise en charge par KIA ASSISTANCE ne peuvent être opposés à ce dernier.

6.9 Envoi de pièces détachées à l'étranger

S'il est impossible de se procurer sur place les pièces détachées nécessaires à la réparation du Véhicule garanti, KIA ASSISTANCE les fait parvenir dans les délais les plus brefs.



KIA ASSISTANCE ne peut assumer l'exécution de cette prestation dans le cas où la fabrication aurait été abandonnée par le constructeur, dans le cas de non-disponibilité de la ou des pièces demandées et pour toute raison constituant un cas de force majeure.

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser à KIA ASSISTANCE dans un délai maximum de 2 mois calculé à partir de la date d'expédition, le prix des pièces détachées qui lui sont adressées, majoré des frais éventuels de dédouanement.

Seuls les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport sont pris en charge par KIA ASSISTANCE.

Toute pièce commandée et arrivée à destination doit être remboursée.

KIA ASSISTANCE se réserve le droit de vérifier le bienfondé de la demande.

6.10 Frais de liaison

En cas de Panne ou d'Accident, KIA ASSISTANCE prend en charge les frais de taxi à concurrence de 46 euros TTC par dossier, pour se rendre et / ou revenir de l'agence de location, de l'hôtel, de la gare ou de l'aéroport.

6.11 Solutions de mobilité alternatives

KIA ASSISTANCE pourra proposer un « crédit mobilité » pour l'utilisation de certains modes de déplacement alternatifs, selon le contexte du dossier d'assistance et les disponibilités locales, en substitution des garanties classiques de location de véhicule et de transport de personnes (ex. véhicule en autopartage, VTC...) si ces prestations ne peuvent pas être mises en place dans des délais satisfaisants.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Véhicule de remplacement », « Retour au Domicile ou poursuite de voyage », « Récupération du Véhicule garanti » et « Frais de liaison ».

6.12 Prestations au Véhicule en cas de Crevaision non consécutive à un choc ou à un acte de Vandalisme

Les crevaisons donnent droit uniquement à la prestation Dépannage / Remorquage décrites à l'Article 6.3 ci-avant.

7. EXCLUSIONS

7.1 Exclusions liées au fait ayant entraîné l'immobilisation du Véhicule

Sont exclus :

- Panne consécutive à un défaut d'entretien
- Catastrophes naturelles ou incident consécutif à de mauvaises conditions météorologiques (grêle, inondation, tempête...)
- Crevaision consécutive à un choc ou à un acte de Vandalisme
- Incendie
- Opérations de campagne de rappel systématique de séries de véhicules
- Opérations d'entretien périodique ou de révision
- Opérations de pose d'accessoires, de peinture ou de fournitures diverses
- Pannes répétitives de même nature causées par la non-réparation du Véhicule garanti après une première intervention du service assistance dans le mois
- Problèmes et les pannes de climatisation ou les dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du Véhicule garanti
- Self-inflicted
 - Pannes ou erreurs de carburant
 - Problèmes de batterie résultant du fait d'une imprudence ou d'une négligence imputable au Bénéficiaire
 - Perte de clefs/oubli des clefs dans le Véhicule
- Vandalisme
- Vol ou Tentative de vol

7.2 Exclusions liées au lieu de l'Incident

Sont exclus :

- Interventions sur routes, voies ou pistes non carrossables (*),
- Opérations de sauvetage ou nécessitant la mise en œuvre de dispositifs lourds (ex. treuillage)
- Pays en guerre.

(*) On entend par « carrossable » : praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur voiries nationales, départementales et communales telles que définies aux articles L.121-1, L.122-1, L.123-1, L.131-1, L.141- et L.151-1 du Code de la voirie routière.

7.3 Exclusions liées au Véhicule

Sont exclus :

- Véhicules ne répondant pas aux caractéristiques décrites ci-avant,
 - Deux roues, tricycles et quadricycles
 - Caravanes, remorques non attelées au Véhicule garanti, remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateau, les remorques de transport de véhicule
- Véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel qu'auto-école, ambulance, VSL, taxi, VTC, véhicule funéraire, véhicule de location sauf stipulation contraire : : les véhicules de location courte durée et ceux utilisés par les auto-écoles, les ambulances, les forces de police, les brigades de pompiers, les taxis, ainsi que les véhicules de surveillance répondant aux spécifications ci-dessus, ne bénéficient que du Dépannage/ Remorquage (Cf. Article 4.1.1).
- Véhicules destinés au transport de marchandises et animaux,
- Véhicules arrivés roulant par leurs propres moyens chez un Réparateur agréé KIA.

7.4 Exclusions liées à des dépenses à la charge du Bénéficiaire

Sont exclus et ne pourront donner lieu à prise en charge ou remboursement :

- Les frais de réparation du Véhicule,
- Les frais de douane,
- Les frais de restauration,
- Les frais de carburant, de péage et de traversée en bateau ou bac,
- Les frais de rapatriement de Véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertises,
- Les frais de gardiennage du Véhicule en cas de rapatriement,
- Les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que des accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un retour par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire

7.5 Exclusions liées à des faits relevant de la responsabilité du Bénéficiaire

Sont exclus :

- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les tentatives de suicide,
- Les états résultants de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools,
- Les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée,
- Les conséquences de dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire,
- Les conséquences de dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir,



- La participation volontaire avec le Véhicule à des rixes sauf en cas de légitime défense, à la guerre civile ou étrangère, à des émeutes, à des grèves, à des actes de terrorisme, de pirateries, de sabotage, à des mouvements populaires.

7.6 Exclusions liées à des événements relevant de la force majeure

KIA ASSISTANCE ne peut être tenu responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution des présentes conditions, les interdictions décidées par les autorités locales ou les grèves.

Si un billet a été délivré, KIA ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

8. RESPONSABILITÉ

KIA ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

KIA ASSISTANCE ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

L'engagement de KIA ASSISTANCE repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

KIA ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les

autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de sinistre ou de demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, le Bénéficiaire utilise comme justificatifs, des documents inexacts ou use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexactes ou réticentes, il sera exclu de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans les présentes conditions d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

9. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

KIA ASSISTANCE est amené à recueillir des données personnelles protégées par la réglementation en vigueur pour les finalités suivantes :

- Gestion du contrat d'assistance souscrit par KIA FRANCE
- Mise en œuvre des prestations d'assistance
- Gestion des réclamations

Certaines données personnelles pourront être recueillies par KIA ASSISTANCE dans le seul et unique but d'exécuter les prestations prévues aux présentes conditions générales.

KIA ASSISTANCE sera amené à transmettre certaines données personnelles (état civil, informations relatives au Véhicule, lieu de localisation) à des prestataires en vue de la fourniture de prestations prévues dans le cadre de l'assistance, notamment aux prestataires de dépannage-remorquage, de mobilité (taxi, véhicule de remplacement, réservation de billets de train ou d'avion), aux hôtels ou encore au prestataire médical en charge des données de



santé. Dans le cas où des données de santé sont nécessaires pour la mise en œuvre de prestations spécifiques, celles-ci devront être transmises directement à ce prestataire médical, seul destinataire habilité à recevoir ces données.

Les appels peuvent être enregistrés à des fins d'amélioration de la qualité de service.

Conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n° 2016/679 et à la Loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition au traitement, de limitation, de suppression et de portabilité de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de KIA ASSISTANCE.

Ces droits peuvent être exercés auprès de KIA ASSISTANCE en adressant une demande écrite par courrier postal à l'adresse indiquée au chapitre 2 ou par courrier électronique à : dpo@arceurope.fr

Le délégué à la protection des données personnelles de KIA ASSISTANCE répondra sous un délai d'un (1) mois.

En cas de désaccord sur la réponse apportée par KIA ASSISTANCE, toute personne concernée dispose de la possibilité d'exercer un recours auprès de l'autorité administrative suivante :

CNIL
3, place de Fontenoy
TSA 80715
75334 Paris Cedex 07
www.cnil.fr

Les modalités de collecte, d'utilisation et de conservation des données personnelles collectées dans le cadre d'un dossier d'assistance sont détaillées dans la notice d'information remise en accompagnement des présentes.

10. RÉCLAMATIONS

En cas de difficultés relatives à l'assistance, le Bénéficiaire devra contacter le service Relation Client de KIA ASSISTANCE :

ARC EUROPE France

Service clients
Parc des Tuileries
CS 80117 - 69578 Limonest Cedex

Si le désaccord persiste, après la réponse de KIA ASSISTANCE ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

<http://www.mediation-assurance.org>

La Médiation de l'Assurance (LMA)

TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la LMA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficiaire d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Tout litige se rapportant aux présentes et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par un médiateur, sera porté devant la juridiction compétente.

Par ailleurs, le Bénéficiaire peut contacter le Service Relation Clientèle de Kia France dont les coordonnées à jour figurent sur le site www.kia.fr, notamment en adressant un message via le formulaire de contact <https://www.kia.com/fr/nous-contacter/form/#/>

