



Contrat de Garantie Mécanique
véhicules neufs et d'occasions

Cher Client,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos services.

Votre volonté de garantir votre véhicule d'occasion par un centre comme le nôtre ne peut que vous tranquilliser, et vous libérer des soucis occasionnés par les frais d'une éventuelle panne mécanique de votre véhicule.

Afin de prendre en compte votre dossier, vous devez nous envoyer rapidement :

1. La fiche d'enregistrement ci-jointe dûment remplie

cochez la garantie choisie

remplir

EXEMPLAIRE A RETOURNER

SOUSCRIPTION (N° de contrat) :

Choisissez votre type de garantie.
 Remplissez vos coordonnées ainsi que celles du véhicule.
 Signez le contrat ci-dessous, et nous le renverrons par courrier avec le règlement à EUROLA, CENTRE D'AFFAIRE PARTNER, 2 BIS RUE MARCEL DOREY, 31100 BLANCO.

LA GARANTIE (voir tarifs page 1)

Contrat	Quota	Prix par mois de souscription	Prix de garantie (hors de tout co-paiement en cas de panne)	Véhicule assuré à titre de
TREYBENTABLE	3 mois	1000€ TTC		
STILE	6 mois	1000€ TTC		
6 points	12 mois	2000€ TTC		
PARTOISE	12 mois	2000€ TTC		
13 points	24 mois	2500€ TTC		
LOUVE COURSE	13 points	2500€ TTC		
ELITE	6 mois	1000€ TTC	NON DISPONIBLE	
Tout sauf...	12 mois	1000€ TTC	NON DISPONIBLE	

PROPRIÉTAIRE

NOM PRÉNOM : _____ TELEPHONE : _____

ADRESSE : _____

DATE DE DEBIT DE LA GARANTIE : _____

VEHICULE

Marque (type) : _____ Modèle (type) : _____

Matricule : _____

Châssis (type) : _____

Version (type) : _____

Année (type) : _____

Prise en charge : _____

Je suis client

Je suis non client

J'ai bien été informé des conditions générales du contrat et j'accepte le règlement de mon contrat par le règlement.

J'accepte le règlement de mon contrat par le règlement.

Nombre de règlement (par chèque ou prélèvement) : _____

Tous sans frais (voir page 1) : _____

2. Votre RIB pour prélèvement.

3. Par retour de courrier, vous recevrez le carnet de garantie et d'entretien de votre véhicule (preuve de la validité de la garantie).

En cas d'avarie nous pouvons vous demander les justificatifs de documents, et des révisions effectuées.

Nous vous prions de croire, Cher Client, en l'expression de nos sincères salutations.

L'équipe commerciale

Courtier en assurances et Spécialiste de la garantie mécanique eurola-eu.fr - garanties-france.fr

EUROLA gaf: 59 Allées Jean Jaurès CS21531, 31015 TOULOUSE cedex 6 ☐ Tél : 0970 443 969

R.C.S Montauban 824761639 ☐ SAS au capital de 3000 € ☐ N° tva FR05824761639 ☐ N° ORIAS 17002027 - www.orias.fr – Catégorie A Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle et de Garantie Financière conforme au Code des Assurances en application de l'article 261-C-2 du code général des impôts ☐ Sous le contrôle de l'ACPR - 61 rue Taitbout • 75009 PARIS ☐ Service réclamation : info@q-france.fr et/ou par courrier au 59 Allées Jean Jaurès CS21531, 31015 TOULOUSE cedex 6 ☐ En application de l'article L 156-1 du Code de la consommation, le Médiateur de l'Assurance est compétent pour intervenir sur tout litige n'ayant pu être, réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès des services de votre courtier. Adresse Postale : La Médiation de l'Assurance Pole CSCA TSA 50110 7544I Paris Cedex 09- Mail : le.mediateur@mediation-assurance.org - site: www.mediation-assurance.org



Garanties mécanique

contre les pannes



berline, voiturette, 4X4, VU, utilitaire, HG (Haut de Gamme)

MENSUALITE (* * pour 4X4 / VU / HG)	COUVERTURE	Plafond par remboursement	
		Moins de 6 ans	Plus de 6 ans
INDISPENSABLE 15€ par mois	3 points * Option Vice caché 6€ en plus.	1666€ ht (voir *** pour majorer)	1250€ ht (voir *** pour majorer)
UTILE 25€ par mois	5 points * Option Vice caché 8€ en plus.		
PRATIQUE 35€ par mois	7 points * Option Vice caché 16€ en plus.		
SECURITE 45€ par mois	13 points * Option Vice caché 18€ en plus.		833€ ht (voir **** pour majorer)
Durée de 12 mois ou 20000km renouvelable par tacite reconduction			
* Prise en charge des Vices Cachés et défaut d'entretien uniquement avec cette option. La prise en charge ne peut excéder le plafond de remboursement. Poursuite juridique pour toute tentative d'abus de la garantie.			
** Pour les 4X4 / VU / HG comptez 5€ de plus par mois.			
*** Pour un plafond par remboursement majoré de 833€ttc comptez 10€ de plus par mois.			
Berline de valeur neuve inférieure à 50 000€; VU moins de 3,5t; HG véhicule haut de gamme de valeur neuve supérieur ou égale à 50 000€			
Date de validité 30/06/18- Taxe d'assurance 9%			

Garantie PRESTIGE

comme la garantie constructeur



berline, voiturette, 4X4, VU, utilitaire, HG (Haut de Gamme)

MENSUALITE	COUVERTURE	Plafond par remboursement	
		Moins de 6 ans	Plus de 6 ans
ELITE 75€ par mois	13 points * Option Vice caché 25€ en plus.	1250€ ht	833€ ht
Durée de 12 mois ou 20000km renouvelable par tacite reconduction			
* Prise en charge des Vices Cachés et défaut d'entretien uniquement avec cette option. La prise en charge ne peut excéder le plafond de remboursement. Poursuite juridique pour toute tentative d'abus de la garantie.			
** Pour les 4X4 / VU / HG comptez 12€ de plus par mois.			
Berline de valeur neuve inférieure à 50 000€; VU moins de 3,5t; HG véhicule haut de gamme de valeur neuve supérieur ou égale à 50 000€			
Date de validité 30/06/18 – Taxe d'assurance 9%			

INDISPENSABLE	UTILE	PRATIQUE	LONGUE DUREE
3 points	5 points	7 points	13 points
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>

Points de couverture

Détail des pièces mécaniques garanties

Moteur : vilebrequin, bielles, pistons, cylindres ou chemise, distribution (si elle est la cause de l'avarie), pompe à huile, culasses et joints de culasse, ainsi que tous les dommages mécaniques portant sur le bloc moteur et résultant directement de l'avarie.

Boîte de vitesse (le bloc): (manuelle et automatique) éléments mobiles de la boîte (pignons, arbres, paliers, roulements, synchros, circlips, fourchettes de commande) ainsi que tous les dommages mécaniques portant sur le carter et résultant directement de l'avarie.

Pont / pont réducteur: éléments mobiles du pont (pignons, arbres, différentiels, couronnes) pour une utilisation normale, les dommages portant sur le carter résultant de l'avarie.

Circuit électrique du moteur et boîte de vitesse: alternateur, démarreur, modules électroniques, pompe d'alimentation mécanique ou électrique du moteur, à l'exclusion des faisceaux électriques.

Circuit d'alimentation du moteur: carburateur, pompe à injection, doseur distributeur, modules électroniques de régulation, pompe mécanique ou électrique de l'alimentation, pompes hydrauliques, injecteur pompe (si <150 000kms), à l'exclusion des bougies et injecteurs mécaniques. (toutes modifications sur la puissance du moteur ne sont pas couvertes par la garantie)

Circuit de suralimentation moteur: turbocompresseur, vanne egr.

Freins : maître cylindre, servofreins, pompe à vide, système antiblocage des roues.

Embrayage et variateur: le mécanisme d'embrayage si origine de la panne (sauf les disques en friction et volant moteur).

Circuit de refroidissement : pompe à eau, radiateurs* moteur et chauffage, motoventilateurs et réfrigérateur* d'huile, calorstat.

Direction : crémaillère mécanique ou assistée, pompe haute pression.

Arbres de transmissions : (si soufflet non percé et < 150 000kms).

Climatisation : compresseurs, radiateur*, à l'exclusion de la recharge gaz.

Accessoires : moteur et boîtier de gestion de la fermeture centralisée, moteur d'essuie-glaces de chauffage de lève-vitres et de toit ouvrant, capteurs Airbag

(* sauf en cas d'obturation ou perforation)

Couverture Prestige

détail des exclusion de la garantie

GARANTIE TOUT SAUF : carrosserie, ligne d'échappement, plaquettes de frein, amortisseurs, ampoules, tissus, sièges, essuies glace, pneus, jantes, fluides, batterie, filtres, options non de série, appareil de reproduction sonore et consommable.

Dans tous les contrat ne sont jamais couverts: l'usure normale, l'entretien, les réglages, les contrôles et essais, les ingrédients, les petites fournitures, les durites et flexibles, les faisceaux électriques, les courroies, câbles et les joints.

SOUSCRIPTION

N° de contrat(fr):

- ① Choisissez votre **type de garantie**,
 ② **Remplissez** vos coordonnées ainsi que celles du véhicule,
 ③ **Signez** le contrat ci-dessous, et nous le **renvoyer** par courrier avec le règlement à:
EUROLA, 59 Allées Jean Jaurès CS21531, 31015 TOULOUSE cedex 6

LA GARANTIE (voir tarifs page précédente)

Cochez la garantie choisie
et si vous souhaitez le plafond majoré

Contrat	Plafond par remboursement si moins de 6 ans	Plafond par remboursement si plus de 6 ans	Pour un plafond majoré de 1000€ comptez 10€ de plus.	Option Vices cachés et défaut entretien (option en plus de la cotisation)	Véhicule moins de 6 ans	Véhicule de plus de 6 ans
INDISPENSABLE 3 points	1666€ht	1250€ht				
UTILE 5 points						
PRATIQUE 7 points						
SECURITE 13 points		833€ht				
ELITE Tout sauf...	1250€ttc	833€ttc	NON DISPONIBLE			

Berline de valeur neuve inférieure à 50 000€ - VU moins de 3,5t - HG véhicule haut de gamme de valeur neuve supérieur ou égale à 50 000€.

PROPRIETAIRE

NOM, PRENOM				TELEPHONE	
ADRESSE					
CP, VILLE		MAIL			
DATE DE DEBUT DE LA GARANTIE:	___/___/___	DATE DU CONTRAT:	___/___/___		

VEHICULE

Véhicule : (entourez la réponse)	BERLINE / VOITURETTE / 4X4 / VU HAUT DE GAMME	N° immatriculation:	
Marque:		Date ^{1^{er}} mise en circulation:	
Modèle:		N° de série:	
Carburant : (entourez la réponse)		Kilométrage:	
Puissance en CV:		Prix achat:	

Code Centre Vendeur :

Signature CLIENT:

J'ai bien pris connaissance des conditions générale du contrat
 je joins mon règlement ou mon RIB à la fiche de souscription
 J'autorise le prélèvement de mon compte pour le règlement
Nombre de règlement (par chèque ou prélèvement):
 1 fois sans frais
 plusieurs fois sans frais (voir page 1)

AUTORISATION DE PRELEVEMENT

Le bénéficiaire du contrat

CODE ROM :

Pour corriger si nécessaire :

CLIENT : _____

Adresse _____

Ville : _____

AUTORISATION DE PRELEVEMENT et COORDONNEES BANCAIRE

En signant ce formulaire, vous autorisez des prélèvements répétitifs suivant la convention SEPA par EUROLA gaf: 59 Allées Jean Jaurès CS21531, 31015 TOULOUSE cedex 6, sur le compte IBAN :FR7230002040760000070211Z06 BIC: CRLYFRPPXXX - N° identifiant vréancier :FR55ZZZ115711

Prélèvement : récurrent ponctuel

IBAN : numéro d'identification international du compte

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

<input type="text"/>	<input type="text"/>	code BIC	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Fait le _____

signature

à _____

Adresse de retour

Par mail: contrats@g-france.fr

Par Fax : 0582 956 302

Par courrier à notre représentant 59 Allées Jean Jaurès CS21531, 31015 TOULOUSE cedex 6 commercial:

Spécialiste de la garantie mécanique www.eurola-eu.be

TRES IMPORTANT ! ! ! !

- a) Les opérations d'entretien du véhicule doivent être effectuées par un professionnel.
- b) Tout mauvais entretien du véhicule entraînera une non indemnisation.
- c) Aucune réparation ou démontage ne doit être faits sans l'accord de EUROLA.
- d) Les avaries résultant de pièces ou ensembles existantes à la constitution du contrat, ne sont pas garanties sauf après remise en état des dites pièces.
- e) Vous avez une période d'un mois après déclaration de l'avarie pour faire les réparations suivant notre accord.
- f) Vous devez impérativement nous communiquer les coordonnées du nouveau propriétaire par courrier, fax ou mail.
- g) Lors d'une déclaration, toutes les avaries existantes feront l'objet d'une seule prise en charge plafonnée (voir contrat).

OPERATIONS D'ENTRETIEN

- h) Il est important de conserver les justificatifs de révisions et de réparation.
- i) Pour les véhicules de moins de 100 000km voir prescription constructeur.
- j) Pour les véhicules de plus de 100 000km faire une révision tous les 10 000kms.
- k) Pour les VOITURES SANS PERMIS, voir les prescriptions constructeurs.

LA GARANTIE

Contrat de gestion d'ordre et pour compte de garantie mécanique pièces et main d'œuvre.

- l) Le souscripteur confie l'intégralité de la gestion de la garantie à EUROLA.
- m) La garantie couvre les réparations d'une panne ou d'un incident mécanique d'origine aléatoire et non prévisible.
- n) Définitions : VOUS désigne le bénéficiaire, NOUS ou EUROLA désigne EUROLA ou sont partenaire commercial EuroLa.
- o) EuroLa ne propose pas un contrat d'assurance automobile mais un contrat de garantie pièces et main d'œuvre. Ce contrat de garantie (facultatif) est donc différent du contrat d'assurance automobile obligatoire et ne couvre pas les avaries causées par les : incendies, intempéries, accidents et les événements ayant pour origine une cause extérieure au véhicule.

OU S'EXERCE VOTRE GARANTIE ? - En France métropolitaine et à l'étranger suivant les tarifs de réparation français et à condition de pouvoir effectuer les vérifications et expertises nécessaires.

CE QUE VOTRE CONTRAT GARANTIT ?

- p) La garantie couvre les pièces mécaniques et la main d'œuvre suivant le nombre de point couvert par votre contrat.
- q) Les frais de démontage/remontage et de diagnostique sont couverts uniquement si l'avarie est prise en charge.

CE QUE VOTRE CONTRAT NE GARANTIT PAS :

Nous ne garantissons jamais :

- r) Les dysfonctionnements résultant d'une mal façon ou d'un fait intentionnel de toute personne et vices cachés.
- s) Les dysfonctionnements résultant d'un accident ou ceux issus d'un organe non couvert par la garantie.
- t) Les amendes et les frais s'y rapportant.
- u) Les dysfonctionnements survenus au cours d'épreuves, courses, compétitions sportives (ou leurs essais) sauf mentions spécifiques de EUROLA.
- v) Les avaries résultant de pièces ou ensembles existantes à la souscription du contrat et qui n'ont pas été remis en état.
- w) Les avaries lorsque toutes les dispositions indispensables pour éviter d'aggraver l'importance du dommage n'ont pas été prises.
- x) Toutes réparations ou installations non réalisées dans les règles de l'art par un professionnel.
- y) Une avarie couverte par toute autre garantie ou assurance ou constructeur.
- z) Toutes les opérations d'entretien, de réglage et mise au point ainsi que les pannes ou incidents ayant pour origine l'usure normale.
- aa) Des pièces faisant l'objet d'un défaut de fabrication ou d'un rappel par le constructeur.
- bb) Les véhicules dont le compteur kilométrique ou horaire a fait l'objet d'un débranchement, d'une falsification ou d'un changement (sans en avertir EUROLA).
- cc) Les frais de gestion, de port et administratifs, les frais de recyclage et traitement des déchets.
- dd) Le non-respect des : préconisations constructeur pour les entretiens périodiques, de l'utilisation conforme du véhicule et de l'utilisation d'un carburant non adéquat ou pollué entraînera la déchéance du contrat sans aucune indemnisation de la part de EUROLA.
- ee) L'absorption d'un corps étranger, l'excès de froid ou de chaud, l'immobilisation ou utilisation du véhicule en milieu corrosif, l'oxydation le rinçage ou l'immersion etc. ne peuvent faire l'objet d'une prise en charge.
- ff) EUROLA ne prend pas en charge les manques de production, les frais de gardiennage, les frais de dépannage sur site sauf si option, les frais de remorquage, les pénalités diverses ou amendes.

FRANCHISE - VETUSTE

- gg) Néant.



ATTENTION : Toute inexactitude, omission ou réticence dans les réponses ou déclarations est sanctionnée par la nullité du contrat et le remboursement de toutes indemnités versées par la ou les personnes dont la responsabilité est engagée.

ATTENTION : Vous perdrez tout droit à indemnisation si, volontairement, vous faites de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, circonstances ou conséquences de la panne. Il en sera de même si vous employez sciemment des documents inexacts comme justificatifs ou usez de moyens frauduleux. Si des indemnités ont déjà été payées, elles doivent nous être remboursées par le ou les personnes responsables.

LA COTISATION

hh) La cotisation (ainsi que les frais, taxes et contributions fixés par l'état) se paie à l'établissement du contrat, soit à notre siège social, soit à notre représentant. Le non-paiement de la cotisation par le centre vendeur ou le bénéficiaire, annule tout droit à indemnisation. Pour les contrats mensualisés, tout dépassement de la limite kilométrique doit nous être déclaré au plus tard un mois après le dépassement pour un régularisation de la cotisation.

DEBUT ET FIN DU CONTRAT

QUAND COMMENCE LE GARANTIE ? – A la date d'effet de votre contrat stipulée lors de la souscription.

POUR QUELLE DUREE ? - La durée du contrat est spécifiée dans les conditions particulières. Pour les contrats mensualisés, 12 mois renouvelable par tacite reconduction sans dépassement de la limite kilométrique.

FIN DE CONTRAT ? - Votre contrat s'arrête à la fin de la durée du contrat ou après dépassement de la limite kilométrique ; premier des deux termes atteint, ou si le véhicule est déclaré épave, ou bien en cas de dépassement de la limite kilométrique annuelle ou par demande écrite 30 jours avant la date anniversaire. Les mensualités versées ne sont ni exigibles ni remboursables.

ii) Les interventions au titre de la garantie ne prolongent pas la durée de celle-ci.

EN CAS DE VENTE DU VEHICULE ?

jj) La garantie reste valide pendant la durée du contrat et ne peut être transférée sur un autre véhicule.

kk) Vous devez impérativement nous communiquer les coordonnées du nouveau propriétaire par courrier, fax ou mail.

LES AVARIES

QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE PANNE ?

Vous devez nous déclarer la panne par écrit et par téléphone dès que vous en avez connaissance et dans un délai maximum de 3 jours ouvrés. **ATTENTION** : si vous ne respectez pas ces délais, vous perdez tout droit à indemnisation.

FORMALITES A ACCOMPLIR :

1) Prendre immédiatement toutes dispositions indispensables pour éviter d'aggraver l'importance du dommage 2) Nous transmettre tous les documents et renseignements qui vous sont demandés 3) nous faire connaître avant toute modification ou réparation le lieu où nous pouvons éventuellement constater la panne. 4) Le garage nous fait parvenir un pré-devis ou un diagnostic 5) Les justificatifs de l'entretien régulier du véhicule peuvent vous être demandés 6) nous vous donnerons rapidement notre accord pour effectuer les travaux et indiquer le montant de la prise en charge 7) Pour l'indemnisation, le garage doit nous envoyer la facture (celle-ci doit correspondre au montant indemnisé).

kk) Pour toute demande de réparation, EUROLA peut demander une expertise par un expert agréé.

ll) Aucune réparation ne doit être faite sans notre accord sous peine de non-indemnisation.

mm) Les temps de main d'œuvre ne pourront pas excéder les barèmes du constructeur, le supplément étant à la charge du client.

nn) EUROLA peut demander le compte rendu d'une enquête de gendarmerie avant le remboursement si la situation l'impose pour la clarté du dossier.



ATTENTION : Si le montant de la facture dépasse la prise en charge le client doit s'acquitter de la différence lors de la reprise du véhicule.

ATTENTION : Vous avez une période d'un mois à partir de la date de déclaration de l'avarie pour faire effectuer les réparations suivant les formalités à accomplir (voir ci-dessus). Passé ce délai, aucune indemnisation ne sera consentie. En cas d'expertise, cette période débute à la date de la dernière expertise.

LES REMBOURSEMENTS

oo) Lors d'une déclaration, toutes les avaries existantes feront l'objet d'une seule prise en charge plafonnée (voir contrat). L'indemnisation est accordée uniquement si le véhicule est remis en état par le centre réparateur. Le montant maximal remboursé par remise en état ne peut excéder le plafond. Si le montant remboursé est calculé sur des déclarations incomplètes ou fausses, il sera recalculé ou annulé en fonction des nouveaux éléments. Le règlement est effectué uniquement après réception d'une facture, du Centre Réparateur, conforme à l'indemnisation et après le délai de carence. La facture doit impérativement être aux coordonnées d'EUROLA. Pour les contrats mensualisés, en cas de dépassement de la limite kilométrique non déclarée, une régularisation de la cotisation sera déduite de la prise en charge.

RESPONSABILITES ET LITIGES

- pp) En cas de non remise en état du véhicule, EUROLA ne pourra pas être tenu pour responsable des conséquences engendrées.
- qq) Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites pour un an à compter de l'événement qui y donne naissance.
- rr) Le bénéfice du présent contrat de gestion d'ordre et pour compte ne se substitue pas à la garantie légale que l'acheteur tient de la loi contre les conséquences des défauts ou vices cachés. Tous les litiges auxquels pourrait donner lieu l'interprétation ou l'exécution du présent contrat seront de la compétence exclusive des tribunaux où réside le siège social de EUROLA. La loi applicable est la loi française.

EUROLA gaf: 59 Allées Jean Jaurès CS21531, 31015 TOULOUSE cedex 6 - Tél : 0970 443 969 - R.C.S Montauban 824761639 - SAS au capital de 3000 € - N° tva FR05824761639 - N° ORIAS 17002027 - www.orias.fr – Catégorie A - Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle et de Garantie Financière conforme au Code des Assurances en application de l'article 261-C-2 du code général des impôts - Sous le contrôle de l'ACPR - 61 rue Taitbout • 75009 PARIS - Service réclamation : info@g-france.fr et/ou par courrier au 59 Allées Jean Jaurès CS21531, 31015 TOULOUSE cedex 6 - En application de l'article L 156-1 du Code de la consommation, le Médiateur de l'Assurance est compétent pour intervenir sur tout litige n'ayant pu être, réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès des services de votre courtier. Adresse Postale : La Médiation de l'Assurance Pole CSCA TSA 50110 75441 Paris Cedex 09- Mail : le.mediateur@mediation-assurance.org - site: www.mediation-assurance.org