

## COMMENT CONTACTER STAR MOBIL SERVICES



- ✓ par téléphone : +33 (0) 3 29 39 62 80
- ✓ [info@starmobilservices.com](mailto:info@starmobilservices.com)
- ✓ [assistance@starmobilservices.com](mailto:assistance@starmobilservices.com)

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec STAR MOBIL SERVICES  
**Appelez-nous quoiqu'il vous arrive, nous mettrons tout en œuvre pour vous venir en aide.**

### 1. PREAMBULE

La présente convention de services définit les conditions générales du contrat de services STAR MOBIL SERVICES. Elle détermine les prestations qui seront fournies aux possesseurs d'un véhicule de loisirs (van, fourgon, camping-car) couvert.

#### 1.1 L'assisteur :

Star Mobil Services Sarl – 13, Allée n°4, Zone Inova 3000 à F-88150 Thaon les Vosges – numéro d'entreprise : RCS 449.705.789 Epinal.

### 2. DEFINITIONS

Les expressions ci-dessous ont, dans le protocole d'accord STAR MOBIL SERVICES et dans la présente convention de services, les significations suivantes :

• **2.1 Date de validité** : La présente convention prend effet à la date de souscription du contrat de garantie mentionnée sur le bon de souscription. La présente convention n'est pas cessible avec le camping-car.

• **2.2 Bénéficiaires** : vous, le(s) conducteur(s) autorisé(s) dont le(s) nom(s) figure(nt) sur le bon de souscription, ayant domicile légal en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco et les personnes transportées à titre gratuit dans un camping-car abonné (ayant leur domicile en France Métropolitaine, en Principauté de Monaco et Andorre). La garantie n'est pas acquise aux auto-stoppeurs.

• **2.3 Camping-car** : le camping-car de tourisme de moins de 19 tonnes, désigné sur le bon de souscription. Immatriculé en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco Pour les camping-cars de plus de 5 tonnes, la garantie sera accordée sous réserves que le contrat le stipule.

• **2.4 Domicile** : lieu de résidence principale et habituelle des abonnés figurant comme domicile sur votre déclaration d'impôts sur le revenu, il est situé en France métropolitaine, en Principauté de Monaco, Andorre et son adresse figure aux Conditions Particulières de l'abonnement.

• **2.5 Panne** : toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du matériel (porteur, cellule ou équipement) empêchant une utilisation normale du camping-car.

• **2.6 Accident** : toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement ou sortie de route, incendie ou explosion, etc., rendant impossible l'utilisation du camping-car dans les conditions normales de sécurité définies par le Code de la Route Français.

• **2.7 Vol** : le camping-car est considéré comme volé à partir du moment où l'abonné a fait sa déclaration aux autorités concernées et nous a adressé une photocopie de sa déclaration.

• **2.8 France** : France métropolitaine, Principauté de Monaco.

• **2.9 Etranger** : nos interventions se feront en France métropolitaine, dans la Principauté de Monaco et dans les pays suivants : ALLEMAGNE, ALBANIE, ANDORRE, AUTRICHE, BELGIQUE, BIÉLORUSSIE, BOSNIE HERZÉGOVINE, BULGARIE, CHYPRE, CROATIE, DANEMARK, ESPAGNE, ESTONIE, FINLANDE, GRANDE BRETAGNE, GRECE, HONGRIE, IRLANDE, ISLANDE, ITALIE, LETTONIE, LIECHTENSTEIN, LITUANIE, LUXEMBOURG, MACÉDOINE, MALTE, MAROC, MOLDAVIE, NORVEGE, PAYS-BAS, POLOGNE, PORTUGAL, REPUBLIQUE TCHÈQUE, ROUMANIE, RUSSIE (PARTIE EUROPEENNE, JUSQU'aux MONTS OURAL COMPRIS), SLOVAQUIE, SLOVÉNIE, SUÈDE, SUISSE, TUNISIE, TURQUIE, UKRAINE, YUGOSLAVIE (SERBIE/MONTENEGRO) à l'occasion de déplacements privés sans franchise kilométrique.

• **2.10 Prestations de services** : par prestations de services, il faut entendre toute prestation décrite dans la présente convention aux conditions et dans les limites prévues dans cet article.

• **2.11 Immobilisation du camping-car** : l'immobilisation commence à partir du moment où le camping-car est déposé au garage le plus proche du lieu de la panne. La durée de l'immobilisation sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du camping-car. Elles s'achèvent à la fin des travaux.

### 3. REGLES A OBSERVER EN CAS D'APPEL

Pour nous permettre d'intervenir, il est nécessaire : de nous joindre sans attendre afin d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, de vous conformer aux solutions que nous préconisons, de fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

### 4. PRESTATIONS STAR MOBIL SERVICES

• **4.1 Services au camping-car** : Les prestations ci-dessous s'appliquent en cas de défaillance du porteur, de la cellule ou des équipements

• **4.1.1 Assistance diagnostic spécifique au camping-car (porteur/ cellule /équipement)** : Nous aidons le camping-cariste à intervenir lui-même sur des petites pannes (porteur/cellule/équipement). Après le diagnostic, un technicien indique alors à l'abonné les gestes simples à réaliser. Ce service est accessible 24/24 et 7/7. Si l'abonné le souhaite, nous lui communiquons les coordonnées du réparateur le plus proche.

• **4.1.2 Dépannage/remorquage en cas d'immobilisation du véhicule à la suite d'une panne moteur immobilisant ou d'un accident** : nous organisons, dans la limite des disponibilités locales et des réglementations en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage du camping-car jusqu'au concessionnaire de la marque du camping-car le plus proche du lieu de la panne ou du concessionnaire vendeur dans un rayon de 100 km maximum du lieu de la panne. Nous prenons en charge le coût de ce dépannage/remorquage (y compris grutage) à concurrence de 450 € TTC. Nous nous efforçons de trouver le réparateur qui interviendra et vous accueillera pendant la remise en état de votre camping-car

• **4.1.3 Crevaisson** : si à la suite d'une crevaisson, vous êtes dans l'impossibilité de remplacer votre roue, nous organisons l'envoi d'un dépanneur sur les lieux pour installer la roue de secours. Nous prenons en charge le coût de cette intervention à concurrence de 150 € TTC.

• **4.1.4 Rapatriement ou poursuite de voyage** : si le camping-car est immobilisé plus de 2 jours ouvrables à la suite d'une panne moteur immobilisante ou d'un accident, nous organisons et prenons en charge votre acheminement et celui des autres passagers jusqu'à vo(s)tre domicile(s) ou vo(s)tre

lieu(x) de destination en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, en mettant à votre

disposition un taxi (dans la limite de 100 km en l'absence d'autres possibilités), des billets de train ou d'avion de ligne classé économique (si plus de 8 heures de train).

• **4.1.5 Hébergement** : si la panne entraîne l'immobilisation du camping-car plus de 24 heures et à plus de 200 km du domicile habituel du bénéficiaire et que celui-ci souhaite attendre sur place la réparation de son camping-car, nous participons aux frais d'hôtel ou de camping à concurrence de 45 € TTC par nuit et par bénéficiaire en France métropolitaine, en Principauté de Monaco et de 60 € TTC à l'étranger limité à 3 nuitées maximum. En cas de vol du camping-car et pour permettre d'attendre que le véhicule soit retrouvé, l'assisteur organise et prend en charge le séjour à l'hôtel des bénéficiaires à concurrence de 45 € TTC par nuit et par bénéficiaire en France métropolitaine, en Principauté de Monaco avec un maximum de 230 € TTC par bénéficiaire. Les frais de restauration sont exclus de la prise en charge de l'assisteur.

• **4.1.6 Réparation du camping-car réparé** : Le camping-car après avoir été immobilisé plus de 2 jours ouvrables est réparé : nous prenons en charge à concurrence de 300 € TTC et mettons à votre disposition ou à celle d'une personne de votre choix, un taxi (dans la limite de 100 km en l'absence d'autres possibilités), un billet de train ou d'avion de ligne classé économique (si plus de 8 heures de train, pour aller le récupérer).

• **4.1.7 Envoi de pièces détachées** : si les pièces détachées du porteur, de la cellule ou de l'équipement, nécessaires à la bonne marche du camping-car, ne sont pas disponibles sur place, nous vous faisons parvenir les pièces détachées par les moyens les plus rapides et prenons en charge les frais d'envoi. Nous prenons en charge les frais d'envoi à concurrence de 150 euros par envoi. Le nombre d'envoi est limité à 1 envoi par an. Le coût d'achat des pièces est à votre charge et vous vous engagez à nous rembourser sur la base des prix publics TTC en vigueur au moment de l'achat dans un délai de 30 jours à compter de la date d'expédition. Les éventuels frais de douane sont également à votre charge.

L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non-disponibilité en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco d'une pièce ou des pièces demandées constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement. Les envois effectués par nous sont soumis à la réglementation du fret des marchandises. Dans tous les cas, le coût des réparations reste à votre charge. Star Mobil Services facilitera la recherche de l'atelier de réparation le plus proche du lieu de l'immobilisation.

• **4.1.8 Rapatriement du camping-car à la suite d'une panne, d'un accident ou d'un vol à l'étranger** : nous organisons, dans la limite des disponibilités locales et des réglementations en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage du camping-car jusqu'au concessionnaire de la marque du camping-car le plus proche du lieu de la panne. Nous prenons en charge le coût de ce dépannage à concurrence de 450 € TTC. Si la panne entraîne l'immobilisation du camping-car plus de 10 jours ou si le camping-car volé a été retrouvé après avoir été déclaré volé, nous organisons et prenons à notre charge le rapatriement du camping-car à concurrence de 2000 € TTC depuis le concessionnaire de la marque où il est immobilisé, jusqu'au concessionnaire désigné par vous, proche de votre domicile.

• **4.1.9 Frais de gardiennage** : en cas de rapatriement du camping-car, nous prenons en charge les frais de gardiennage à partir du jour de réception des éléments nécessaires à l'organisation du rapatriement jusqu'à celui de l'enlèvement du véhicule, avec un maximum de 300 € TTC.

• **4.1.10 Abandon du véhicule** : nous prenons en charge les frais d'abandon du camping-car ou les frais lui permettant de sortir du pays si l'épave ne peut rester sur place. La prise en charge des frais de gardiennage prend effet à partir du jour de réception des éléments permettant d'effectuer les formalités d'abandon du véhicule, avec un maximum de 300 € TTC.

### EXCLUSIONS LIEES AUX VEHICULES

1. Les tracteurs, les véhicules utilisés même à titre occasionnel pour le transport onéreux de voyageurs ou de marchandises, les engins de chantier et les cyclomoteurs, motocyclettes de cylindrée inférieure à 125 cm<sup>3</sup>, tricycles et quadricycles.

2. L'envoi de pièces détachées non disponibles en France chez les grossistes et les concessionnaires de la marque installée en France ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur. Les conséquences d'une panne mécanique affectant un véhicule dont le défaut d'entretien est manifeste ou qui est atteint d'une défaillance mécanique connue au moment du départ.

3. La participation à un sport de compétition ou à un rallye.

4. Les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf le cas de légitime défense.

5. Les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales.

6. Les conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires ou radioactifs.

7. Les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies ou contraintes par la force publique.

8. Les conséquences d'empêchements climatiques tels que tempêtes ou ouragans.

9. Cas de force majeure épidémie.

9. L'assisteur ne sera pas tenu responsable des managements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements

climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle. Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

### • 4.2 Service aux personnes

**En France ou à l'étranger, vous êtes malade ou blessé(e) lors d'un déplacement :**

• **4.2.1 Rapatriement médical** : nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a reçu(e) à la suite d'une maladie ou d'un accident. Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel. Les informations recueillies nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour au domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche du domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile. Notre Service Médical peut réserver une place dans le service où l'hospitalisation aura été prévue. Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour votre transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel. Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé. Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses de l'abonnement, vous vous engagez à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport que vous détenez. Vous vous engagez, de même, à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez les remboursements auprès de l'organisme émetteur de ces titres.

• **4.2.2 Retour d'un accompagnant** : lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport d'une personne accompagnée qui se déplace avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour. Nous prenons en charge le transport de la personne, par train ou par avion classe économique. Ce transport se fera soit avec vous, soit individuellement.

• **4.2.3 Chauffeur de remplacement** : lorsque vous ne pouvez plus conduire le camping-car abonné et qu'aucun des passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le camping-car à votre domicile, par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur, soit un billet de train ou d'avion classe économique pour le conducteur abonné. Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge de ces derniers. Le chauffeur est tenu de respecter la Législation du Travail et, en particulier doit - en l'état actuel de la réglementation - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures. Si le camping-car abonné a plus de 5 ans, si son poids est supérieur à 3,5 tonnes ou si son état n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la Route Français, vous devrez nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur. Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1<sup>re</sup> classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le camping-car.

### En France ou à l'étranger : vous êtes en déplacement

• **4.2.4 Retour anticipé** : lorsque vous apprenez l'hospitalisation imprévue ou le décès en France ou en Principauté de Monaco d'un membre de votre famille (conjoint, concubin, enfants, père, mère, frères, sœurs, petits-enfants, beaux-parents, grands-parents) afin que vous vous rendiez au chevet de l'hospitalisé(e) ou que vous assistiez aux obsèques en France ou en Principauté de Monaco, nous organisons soit votre voyage aller-retour, soit votre voyage aller simple et celui d'une personne accompagnée de votre choix se déplaçant avec vous et prenons en charge le billet de train ou d'avion en classe économique. A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation ou certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

### À l'étranger, vous êtes malade ou blessé(e) lors d'un déplacement :

• **4.2.5 Remboursement complémentaire des frais médicaux** : nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, votre mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance.

Les frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire sont les honoraires médicaux frais de médicaments prescrits par un médecin, les frais d'ambulance ordonnés par un médecin pour un trajet local, les frais d'hospitalisation tant que vous avez été jugé intransportable par décision de nos médecins après recueil des informations auprès du médecin local (le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter de votre retour ou de votre arrivée en France). Les soins d'urgence dentaires sont remboursés avec un plafond de 60€ TTC.

Vous ou vos ayants-droit, vous engagez à effectuer, dès votre retour en France ou en Principauté de Monaco, toutes les démarches nécessaires au

recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés.  
Nous procédons au remboursement tel que défini ci-dessus à la condition que l'abonné (ou ses ayants droit) nous communique(nt) les documents suivants : les décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus ainsi que les photocopies des notes de soins justifiant les dépenses engagées.

• **4.2.6 Avance sur frais d'hospitalisation** : lorsque vous êtes hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation à l'étranger. Cette avance sera faite dans la limite de 4.570€ TTC sous réserve des conditions cumulatives suivantes pour des soins prescrits en accord avec nos médecins. Tant que ces derniers nous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local. Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le transport.

Vous vous engagez dans tous les cas, à nous rembourser cette avance 30 jours après réception de notre facture. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement.

En cas d'hospitalisation du souscripteur ou de son conjoint ou concubin.

#### A l'étranger : vous êtes en déplacement

• **4.2.9 Avance de fonds** : en cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s), etc.), en cas de vol ou de destruction de votre camping-car ou de ses équipements nous vous accordons une avance de fonds d'un montant maximum de 2.000 € afin que vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité. Nous demandons le versement de la somme correspondante par un tiers et l'accord préalable de l'organisme émetteur du titre de paiement. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.

• **4.2.10 Taxes douanières** : En cas de vol du véhicule à l'étranger, nous accordons au bénéficiaire l'avance de la caution douanière. Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches déposera au moment de la demande auprès de l'assistanteur ou l'un de ses correspondants désignés, un chèque de banque certifié par l'organisme émetteur du titre de paiement. Le chèque de banque est encaissé par l'assistanteur au plus tôt deux mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

#### En France, à l'étranger : en cas de vol du camping-car

• **4.2.11 Séjour à l'hôtel** : Pour permettre d'attendre que le véhicule soit retrouvé, l'assistanteur organise et prend en charge le séjour à l'hôtel des bénéficiaires à concurrence de 45 euros TTC par nuit et par bénéficiaire avec un maximum de 230 euros TTC par bénéficiaire. Les frais de restauration sont exclus de la prise en charge de l'assistanteur.

• **4.2.12 Transport des bénéficiaires** : Si le véhicule n'a pas été retrouvé dans un délai de 2 jours, l'assistanteur organise et prend en charge le transport des bénéficiaires pour leur permettre de rejoindre leur domicile ou de poursuivre leur voyage dans la limite des frais que l'assistanteur aurait engagés pour les ramener à domicile.

#### EXCLUSIONS MEDICALES

1. Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées,
2. Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,
3. Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou traitement,
4. Les états de grossesses sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36ème semaine d'aménorrhée,
5. Les états résultants de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool,
6. Les conséquences de tentative de suicide,
7. Les frais de secours d'urgence, les frais de recherche, les frais de transports primaires, à l'exception des frais d'évacuation sur piste de ski à concurrence de 230€ TTC,
8. Les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf le cas de légitime défense,
9. Les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallies ou à leurs essais préparatoires sont exclus, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.

#### Pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger :

1. Les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise de la garantie,
2. Les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication nette et imprévisible,
3. Les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenue en France ou à l'étranger,
4. Les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation,
5. Les frais de remboursement inférieur à 30€ TTC.

L'assistanteur ne sera pas tenu responsable des managements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle. L'assistanteur s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

- **4.3 SERVICE INFORMATIONS** (service accessible du lundi au vendredi de 9h à 18h)
- **4.3.1. Informations sur la vie pratique** : sur simple appel, nous répondons à vos questions et recherchons les informations sur les démarches administratives et sociales, sur des questions d'ordre privé.
- **4.3.2. Informations voyage** : sur simple appel, nous répondons à vos questions sur les itinéraires, les lieux touristiques, les restaurants, les aires aménagées pour les camping-cars, les campings, etc....

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/1971. Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées.

Concernant les informations sur la vie pratique et sur le voyage, si une réponse ne peut être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et rappelons dans les meilleurs délais. Nous nous engageons à

respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations de service par téléphone.

#### • 5. EXCLUSIONS

• **5.1 Les opérations de campagne de rappel, de pose d'accessoires, de peinture, les pannes de carburant, n'ouvrent pas droit aux prestations du présent contrat.**

• **5.2 Ne donnent pas lieu à notre intervention**, dans tous les cas, les prestations qui n'ont pas été demandées au moment de la panne, ou qui n'ont pas été organisées par nos soins ou en accord avec nous ne donnent pas droit à posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatrice, les incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics lorsque vous y participez en qualité de concurrent, les conséquences de l'imobilisation d'un camping-car pour effectuer des opérations d'entretien, les transferts de marchandises

ou chargements transportés dans le camping-car bénéficiaire.

• **5.3 Circonstances exceptionnelles** : nous ne pouvons être tenus pour responsables des managements à l'exécution des services en cas de guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique ou autre cas de force majeure (épidémie), ni des retards dans l'exécution des services pour les mêmes causes.

#### • 6. SUBROGATION

La Société de Services est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du bénéficiaire contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

#### • 7. PRESCRIPTION

Toute action découlant de la présente convention de services est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Nous intervenons 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- > Vos nom(s) et prénom(s),
- > L'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- > Votre numéro d'abonnement **STAR MOBIL SERVICES**.

Dans tous les cas, vous devez :

- > Nous appeler sans attendre au n° de téléphone : **03 29 39 62 80 depuis la France ou +33 3 29 39 62 80 depuis l'étranger**.
- > Obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- > Vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- > Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- > Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

En cas de fausse déclaration, l'article L 113.8 prévoit la nullité du contrat. Les primes payées nous demeureront alors acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues à titre de dommages et intérêt.

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses de l'abonnement, vous vous engagez à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport que vous détenez. Vous vous engagez de même à nous rembourser les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce(s) titre(s) de transport.

#### 8. CONDITIONS ET MODALITES D'APPLICATION

• **8.1 Conditions de souscription** : les abonnements peuvent être souscrits au bénéfice de personnes physiques ayant leur domicile en France métropolitaine, en Principauté de Monaco, en Belgique et en Suisse.

• **8.2 Conditions d'application** : nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui nous amène à fournir la prestation demanderait incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

Ne peut ainsi être couvert, un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation (service de jour comprise) dans les 6 mois précédant la demande de service, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

#### • 8.3 Modalités d'application

• **8.3.1 Prise d'effet - Durée** : ces abonnements sont souscrits pour la durée indiquée sur le bon de souscription et prennent effet à la date fixée par le souscripteur. Cette date, inscrite aux Conditions Particulières, ne peut être antérieure à la date de souscription.

• **8.3.2 Paiement** : le prix de ces abonnements est payable au comptant à la souscription. Le souscripteur s'engage à nous signaler toute modification de son identité bancaire.

La prime est forfaitaire et acquise pour la durée de l'abonnement. Elle ne peut donner lieu à remboursement pour quelque cause que ce soit.

• **8.3.3 Modifications** : vous vous engagez à nous signaler toute modification concernant votre adresse, le nom du ou des souscripteurs, les caractéristiques du camping-car abonné.

En cas de survenance d'un des événements précités modifiant votre situation ou celle de votre camping-car, qui ne répondrait plus aux définitions et conditions d'application, le contrat de services peut être résilié par chacune des parties.

La résiliation prend effet un mois après que l'autre partie au contrat en a reçu notification.

• **8.3.4 Non-paiement - Résiliation** : en cas de non-paiement d'une échéance à sa date d'exigibilité, nous pourrions, par lettre recommandée valant mise en demeure, adressée au dernier domicile connu du souscripteur, suspendre les prestations prévues dans l'abonnement, 30 jours après l'envoi de cette lettre.

Nous pourrions résilier l'abonnement souscrit, cette résiliation prenant, dans ce cas, effet dans les 10 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours susvisé. La notification de cette résiliation pourra être faite au souscripteur dans la même lettre recommandée que celle précitée valant première mise en demeure.

• En cas de résiliation dans ces conditions, la part du montant de l'abonnement restant due est immédiatement exigible.

#### 9. Procédure de réclamation – Médiation des litiges de la consommation

Toute réclamation sera adressée par l'acheteur au vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse de l'établissement de ce dernier figurant sur le bon de commande. Elle sera traitée dans les meilleurs délais par le vendeur. De plus, conformément à l'article

612-1 du Code de la consommation, l'acheteur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au vendeur. A cet effet, le médiateur de la consommation proposé par le vendeur à l'acheteur est CM2C et ce dispositif de médiation peut être joint par : [voie électronique : www.cm2c.net](http://voie-electronique-www.cm2c.net) ; ou par voie postale : CM2C- Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice – 14 Rue Saint Jean , 75017 – Paris

#### 10. Informations légales sur les données à caractère personnel

Toutes les données à caractère personnel qui sont demandées à l'occasion de la souscription sont traitées par Star Mobil Services. Ces données sont indispensables à la conclusion, l'exécution et la gestion du contrat. Ces données peuvent être traitées par Star Mobil Services – voire par des tiers – pour effectuer toute opération relative à la gestion des clients, à la prospection commerciale, à la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus, à l'élaboration de statistiques commerciales, à l'actualisation des fichiers de prospection de Star Mobil Services par l'organisme ou la personne ou le département de Star Mobil Services en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle, à la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, à la gestion des impayés et du contentieux, à la gestion des réclamations ou encore à la surveillance des fraudes. Pour plus d'informations sur le traitement de ses données personnelles, le bénéficiaire se référera à la politique de protection des données personnelles de Star Mobil Services affichée et disponible dans son établissement et sur son site Internet ou dont il pourra obtenir une copie sur simple demande par e-mail ([dpo@starmobilservices.com](mailto:dpo@starmobilservices.com)) ou à l'adresse indiquée dans ce présent contrat.

En tout état de cause, le bénéficiaire dispose des droits suivants :

- droit d'accès à ses données personnelles qui figurent dans la base de données de Star Mobil Services,
- droit de rectification ou d'effacement de ses données, étant précisé que ce droit pourra être limité au regard des obligations contractuelles et/ou légales de Star Mobil Services,
- droit de limitation au traitement de ses données personnelles dans les cas prévus par la réglementation et notamment par l'article 18 du Règlement 2016-679 Général sur la Protection des Données (RGPD),
- droit de portabilité de ses données,
- droit d'opposition à la collecte et au traitement de ses données pour motifs légitimes,
- droit d'opposition à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale par Star Mobil Services,
- droit de retirer son consentement à tout moment, pour les traitements pour lesquels le vendeur a collecté son consentement. Il peut exercer ces droits, sans frais, en adressant à Star Mobil Services une demande accompagnée d'un justificatif d'identité par e-mail ([dpo@starmobilservices.com](mailto:dpo@starmobilservices.com)) ou à l'adresse indiquée dans ce présent contrat.

Le bénéficiaire dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Naturellement, le vendeur est à sa disposition en cas de difficulté quelconque afin de trouver une solution amiable.

Le bénéficiaire peut donner des directives générales ou particulières à un tiers de confiance certifié par la CNIL ou le vendeur, relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès. Il peut également désigner une personne chargée de leur exécution et les modifier à tout moment. En l'absence de directives données de son vivant, ses héritiers auront la possibilité d'exercer certains droits, en particulier le droit d'accès.

Les garanties du présent contrat sont couvertes par



13, allée n°4, Zone Inova 3000  
F-88150 Thaon les Vosges / France  
+33 (0)3 29 39 62 80  
[info@starmobilservices.com](mailto:info@starmobilservices.com)  
[assistance@starmobilservices.com](mailto:assistance@starmobilservices.com)

