



LA FÉDÉRATION DES CAMPEURS,  
CARAVANIERES ET CAMPING-CARISTES

## CONVENTION D'ASSISTANCE

### COMMENT CONTACTER FFCC ASSISTANCE

**7 jours sur 7 - 24 heures sur 24**

par téléphone : 03 29 39 62 80 (en France) ou + 33 3 29 39 62 80 (à l'étranger)

par mail : [info@starmobilservices.com](mailto:info@starmobilservices.com)

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec FFCC ASSISTANCE.

## 1. PREAMBULE

La présente convention de services définit les conditions générales du contrat de services FFCC ASSISTANCE. Elle détermine les prestations qui seront fournies aux adhérents FFCC détenteur d'un camping-car ou d'une caravane.

## 2. DEFINITIONS

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

**2.1 Date de validité** : la présente convention prend effet à la date de déclaration de souscription de l'assistance SMS par l'adhérent FFCC et pour une durée de 12 mois suivant cette date.

**2.2 Bénéficiaires** : vous, le(s) conducteur(s) autorisé(s) du camping-car ou propriétaire d'une caravane ayant adhéré à la FFCC, ayant domicile légal en France ou en Europe.

**2.3 Camping-car / caravane** : le camping-car de tourisme ou la caravane, désigné sur la fiche de déclaration transmise par la FFCC, immatriculé en France ou en Europe.

**2.4 Domicile** : lieu de résidence principale et habituelle du propriétaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts, il est situé en France ou en Europe.

**2.5 Panne** : toute défaillance mécanique, électrique ou électronique d'un équipement à l'intérieur du camping-car ou de la caravane.

**2.6 France et Europe** : France et Europe.

**2.7 Étranger** : nos interventions se feront, en France, ainsi que dans tous les pays du monde entier sans limite géographique à l'occasion de déplacements privés sans franchise kilométrique.

**2.8 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.

## 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 FFCC ASSISTANCE

### 4.1 Services aux équipements du camping-car et de la caravane

Les prestations ci-dessous s'appliquent en cas de défaillance de la cellule ou des équipements du camping-car ou de la caravane.

4.1.1 Assistance téléphonique 7j/7 de 8h30 à 18h30 : écoute, réconfort, conseils, prise en main des adhérents FFCC, c'est à dire accompagnement dès lors que se présente un quelconque désagrément lié à l'utilisation des équipements du camping-car ou de la caravane.

4.1.2 Assistance diagnostic à distance et dépannage par téléphone avec techniciens en ligne spécialisés dans les équipements du camping-car ou de la caravane. Nos techniciens indiquent aux adhérents FFCC les gestes à faire pour se dépanner eux-mêmes sur des pannes simples.

4.1.3 Mise en relation ou prise de rendez-vous avec le service après-vente agréé le plus proche (équipements).

4.1.4 Recherche d'un réparateur qui accepte d'accueillir le camping-car ou la caravane et ses passagers pendant la durée des travaux de réparation.

4.1.5 Prise en charge des adhérents FFCC en cas de défaillance d'un service après-vente.

4.1.6 Mise en relation et interface avec l'assureur du camping-car ou de la caravane en cas de panne, sinistre ou de l'assistance de l'équipementier si ce dernier est sous garantie.

### À l'étranger (hors France) :

Envoi des pièces détachées sous garantie constructeur (mécanique, cellule et équipements) : si les pièces détachées des équipements, nécessaires au bon fonctionnement de l'équipement, 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 à concurrence de 150 euros par envoi. Le nombre d'envoi est limité à 1 envoi par année. Le coût des pièces sous garantie est à la charge de l'équipementier, les éventuels frais de douane sont à la charge du bénéficiaire. Les envois effectués par nous sont soumis à la réglementation du fret des marchandises. La non-disponibilité en France métropolitaine d'une pièce ou des pièces demandées constitue des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement. Dans tous les cas, l'avance des coûts des pièces et des réparations reste à la charge de l'adhérent FFCC. FFCC Assistance facilitera la recherche de l'atelier de réparation le plus proche du lieu d'appel. L'adhérent FFCC devra fournir à son retour au concessionnaire vendeur, les pièces remplacées et les factures originales pour faire valoir ses droits au remboursement si les équipements rentrent dans le cadre de la garantie du constructeur.

### 4.2 Service Informations

(Service accessible du lundi au vendredi de 9h à 18h)

4.2.1. Informations sur la vie pratique en camping-car ou caravane : sur simple appel, nous répondons à vos questions et recherchons les informations qui vous sont nécessaires pour profiter de votre voyage en toute tranquillité.

4.2.2. Informations voyages : 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 pour les caravanes, ...

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/1971 (France). 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 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.

5.2 Les conséquences d'une panne mécanique ou électrique affectant un équipement dont le défaut d'entretien est manifeste ou qui est atteint d'une défaillance connue au moment du départ.

5.3 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.

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

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

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

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

5.8 FFCC ASSISTANCE ne sera pas tenu responsable des manquements 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.

5.9 Les opérations de campagne de rappel, de pose d'accessoires, de peinture, ne donnent pas droit aux prestations du présent contrat.

5.10 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.

5.11 Circonstances exceptionnelles : nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements 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, ni des retards dans l'exécution des services pour les mêmes causes.

## 6. 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'adhérent FFCC, le numéro d'immatriculation et le modèle de votre camping-car ou de votre caravane.

### **Dans tous les cas, vous devez :**

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : **03 29 39 62 80** (en France) ou **+ 33 3 29 39 62 80** (à 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 à votre contrat,
- 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.

## 7. CONDITIONS ET MODALITES D'APPLICATION

**7.1 Conditions** : les prestations sont accessibles au bénéfice des adhérents FFCC ayant leur domicile en France ou à l'étranger.

### **7.2 Modalités d'application**

7.2.1 Prise d'effet - Durée : ces prestations sont proposées pour une durée d'un an et prennent effet à la date de souscription de l'assistance SMS par l'adhérent FFCC.

7.2.2 Modifications / changement de camping-car ou de caravane : vous vous engagez à nous signaler toute modification concernant le remplacement du camping-car ou de la caravane en cas d'indisponibilité de dernière minute du véhicule déclaré, le changement d'immatriculation et de modèle en cas de remplacement par un autre camping-car ou une autre caravane, de telle sorte que les garanties d'assistance soient reportées sur votre nouveau camping-car ou votre nouvelle caravane.

Les garanties du présent contrat sont couvertes par



Siège social : Star Mobil Services France :

13 allée N° 4 - Zone Inova 3000 - F 88150 Thaon les Vosges - Tél +33 (0)3 29 39 62 80

