Solutions AXA
pour les entreprises
Assistance

Annexe Assistance Atouts Parc Véhicules de l'entreprise

Octobre 2021

Par convention passée avec AXA Assistance France Assurances, S.A. au capital de 51 275 660 €, 451 392 724 RCS Nanterre - siège social : 6 rue André Gide - 92320 Châtillon, Entreprise régie par le Code des assurances, l'assureur désigné aux Conditions particulières, est habilité à présenter en son nom et pour son compte les garanties d'assistance ci-après destinées aux titulaires d'un contrat Véhicules de l'Entreprise, ainsi qu'à délivrer tout document contractuel permettant son application et à encaisser les primes correspondantes.

AXA Assistance France Assurances, ci-après dénommée AXA Assistance, est Assureur de la Convention d'Assistance, objet de la présente annexe et se charge de l'exécution des garanties.

SOMMAIRE

Chapitre	Page	Article
1. Conditions d'application	**2**	
2. Assistance technique aux véhicules	**3**	2.1 Garantie d'assistance aux véhicules
	6	2.2 Assistance aux équipages et aux passagers des véhicules de plus de 3,5 tonnes
	7	2.3 Les exclusions générales
3. Véhicules jusqu'à 3,5 tonnes : Le véhicule de remplacement	**8**	3.1 Les véhicules assurés
	8	3.2 Les prestations
	8	3.3 Conditions de mise à disposition
	9	3.4 Ce qui n'est pas garanti
	9	3.5 Indemnité d'immobilisation
4. Véhicules de plus de 3,5 tonnes : Le véhicule de remplacement	**10**	4.1 Les véhicules assurés
	10	4.2 Les prestations
	10	4.3 Conditions de mise à disposition
	11	4.4 Ce qui n'est pas garanti
	11	4.5 Indemnités d'immobilisation
5. Cadre juridique	**12**	5.1 Subrogation
	12	5.2 Prescription
	12	5.3 Circonstances exceptionnelles
	13	5.4 Attribution de juridiction
	13	5.5 Loi informatique et libertés
	14	5.6 Réclamations et médiation
	14	5.7 Autorité de contrôle
6. Définitions	**15**	6.1 Les personnes bénéficiaires
	15	6.2 Les véhicules assurés

Les mots qui figurent dans ces Conditions générales sous l'intitulé « Définitions » ont toujours dans le texte le sens correspondant à leur définition. Ils sont en italic lors de leur première apparition.

1. CONDITIONS D'APPLICATION

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la durée du contrat d'assurances pour le ou les *véhicules* désigné(s) aux Conditions particulières et/ou à l'état du parc au regard duquel ou desquels l'option assistance est mentionnée.

Intervention

Lors de l'incident, il est impératif de contacter AXA Assistance préalablement à toute intervention :

- **par téléphone au 01 55 92 22 22**
- **ou par télécopie au 01 55 92 40 50**

afin d'obtenir un numéro de dossier, qui seul justifiera une prise en charge.

Prestations

Les montants des prestations quand ils sont exprimés en euros constituent un plafond de garantie.

Pour les Véhicules de moins de 3,5 tonnes, le remboursement des frais engagés avec notre accord se fera sur présentation des factures justificatives originales, adressées à notre siège à :

AXA Assistance France Assurances
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Pour les Véhicules de plus de 3,5 tonnes le remboursement des frais engagés avec notre accord se fera sur présentation des factures justificatives originales, adressées à l'adresse suivante :

233, Cours Lafayette
69451 Lyon Cedex 06

Le règlement est effectué TVA déduite lorsque celle-ci peut être récupérée par l'assuré.

Toute fraude, falsification ou faux témoignage entraînera automatiquement la nullité des garanties d'assistance.

2. ASSISTANCE TECHNIQUE AUX VÉHICULES

Cette garantie vous est acquise, s'il en est fait mention aux Conditions particulières.

Nous intervenons :

- en cas d'accident, incendie, vol ou tentative de vol des véhicules assurés, catastrophe naturelle ;
- en cas de panne ;
- en cas de crevaison d'un pneumatique, ou d'embourbement du véhicule ;
- en cas d'erreur de carburant, de perte, bris ou vol de clés : **uniquement pour les véhicules jusqu'à 3,5 tonnes.**

Pour les véhicules jusqu'à 3,5 tonnes

La garantie s'exerce pour les déplacements privés et professionnels **sans franchise kilométrique.**

Pour les véhicules de plus de 3,5 tonnes

La garantie s'exerce sans franchise kilométrique, **hormis les cas de panne, crevaison et erreur de carburant qui ne sont garantis que lorsqu'ils surviennent en dehors du lieu de garage habituel du véhicule :**

- pour les déplacements professionnels dans tous les cas ;
- pour les déplacements privés en ce qui concerne les prestations d'acheminement et d'hébergement des passagers.

Les prestations s'exercent dans les pays qui figurent sur la carte internationale d'assurance en vigueur et pour lesquels les « lettres indicatives de nationalité » ne sont pas rayées, les DROM, Gibraltar, Liechtenstein, Monaco, Saint-Marin et le Vatican.

Les séjours et voyages hors de France de plus de 90 jours consécutifs ne sont pas garantis.

Pour les véhicules de transport public de voyageurs

Pour les personnes voyageant à titre onéreux à bord d'un véhicule de 3,5 tonnes ou moins, seule l'organisation du retour à domicile ou de la poursuite du voyage est garantie.

Les frais consécutifs à cette prestation restent à la charge du *bénéficiaire*.

Pour les personnes voyageant à titre onéreux à bord d'un véhicule de plus de 3,5 tonnes, l'organisation du retour à domicile ou de la poursuite du voyage est garantie dans la limite indiquée au chapitre 2.1.2. ci-dessous.

2.1. Garantie d'assistance aux véhicules

2.1.1. Véhicules jusqu'à 3,5 tonnes :

Pour organiser le dépannage ou le remorquage (y compris les opérations de levage et de grutage) du véhicule garanti jusqu'au garage le plus proche.

Nous prenons en charge les frais jusqu'au garage le plus proche.

En cas de panne ou d'accident sur autoroute (voie express, périphérique…) où seuls les dépanneurs missionnés par la gendarmerie sont habilités à intervenir, ou, sur route lorsque le dépanneur a été mandaté sur ordre par une autorité de police, nous prenons en charge le remboursement dans la limite de **155 € TTC** sans qu'il y ait besoin d'appel préalable.

Nous ne prenons pas en charge les frais de main-d'œuvre, pièces détachées et petites fournitures.

Dans le cas où le véhicule garanti est volé ou immobilisé, pour organiser l'attente sur place le temps des réparations ou la poursuite de votre voyage ou le retour du bénéficiaire à son domicile.

Nous prenons en charge les prestations **poursuite du voyage** et **retour au domicile**. Elles sont cumulables uniquement dans le cadre d'un déplacement professionnel.

En France, si le véhicule n'est pas réparable le jour même :

- soit 2 nuits d'hôtel, **80 € TTC** par bénéficiaire et par nuit ;
- soit un titre de transport (avion classe économique, billet de train 1re classe) par bénéficiaire ;
- soit un véhicule de location de catégorie équivalente limitée au maximum à la catégorie SDMR (par référence à la codification des véhicules de location selon le code ACRISS) ou un véhicule équivalent non équipé s'il s'agit d'un véhicule utilitaire.

À l'étranger, si le véhicule est immobilisé plus de 72 heures, pour la poursuite du voyage, dans la limite des dépenses supposées pour le retour au domicile en France :

- soit 3 nuits d'hôtel à concurrence de **80 € TTC** par bénéficiaire et par nuit ;
- soit un titre de transport (avion classe économique, billet de train 1re classe) ;
- soit un véhicule de location de catégorie équivalente limitée au maximum à la catégorie SDMR (par référence à la codification des véhicules de location selon le code ACRISS) ou un véhicule équivalent non équipé s'il s'agit d'un véhicule utilitaire.

Dans tous les cas, nous ne prenons pas en charge les frais de péage, de carburant, de restauration, ou encore les frais de taxis non accordés par Axa Assistance.

Pour vous permettre ensuite de récupérer votre véhicule réparé.

Nous prenons en charge :

En France, si le véhicule couvert n'était pas réparable le jour même :

- un titre de transport pour aller récupérer le véhicule (avion classe économique ou billet de train 1re classe).

À l'étranger, si le véhicule était immobilisé plus de 72 heures :

- un titre de transport pour aller récupérer le véhicule (avion classe économique ou billet de train 1re classe).

Pour vous permettre d'organiser le rapatriement de votre véhicule immobilisé à l'étranger.

Lorsque les réparations du véhicule ne peuvent être effectuées dans un délai de 72 heures et qu'elles nécessitent plus de 5 heures de main-d'œuvre, le service d'assistance organise et prend en charge le transport du véhicule non roulant jusqu'au garage habituel désigné par le bénéficiaire en France ou à Monaco selon les conditions suivantes :

- lorsque le véhicule immobilisé est âgé de moins de 5 ans et n'est pas considéré à dire d'expert comme une épave, AXA Assistance s'engage, à la demande du bénéficiaire, à le rapatrier systématiquement ;
- lorsque le véhicule immobilisé est âgé de plus de 5 ans, le coût du transport ne doit pas excéder la différence entre la valeur argus du véhicule au jour du sinistre et l'évaluation des réparations. En cas de litige, la valeur à dire d'expert fait foi.

Afin d'organiser ce transport, le bénéficiaire doit envoyer, dans les 48 heures, un état descriptif du véhicule avec mention des dégâts et avaries ainsi que l'autorisation de rapatriement signée par le propriétaire du véhicule.

Toute détérioration, tout acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires survenant pendant l'immobilisation et/ou le transport du véhicule ne peut être opposé à AXA Assistance.

En cas de dommages pendant le transport, les constatations devront être effectuées contradictoirement entre le bénéficiaire et le transporteur au moment de la livraison.

AXA assistance devra impérativement être avisée du sinistre dans les 24 heures de la livraison.

Lorsque les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur du véhicule à dire d'expert, AXA Assistance organise son abandon sur place au bénéfice des administrations du pays concerné après autorisation écrite du bénéficiaire et sans autre contrepartie financière pour celui-ci.

Dans ce cas, AXA Assistance aide le bénéficiaire à effectuer toutes les démarches légales et prend en charge les droits de douane liés à la procédure d'abandon.

Pour fournir, à l'étranger, les pièces détachées encore fabriquées par les constructeurs, mais non disponibles sur place.

Nous prenons en charge les frais d'acheminement **hors prix des pièces et droits de douane.**

Vous devez nous donner une caution si le prix des pièces est supérieur à **460 € HT** et à votre retour, nous rembourser le prix des pièces.

NE SONT PAS PRIS EN CHARGE AU TITRE DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE AUX VÉHICULES :
- **les pannes répétitives causées par la non réparation du véhicule après une première intervention d'AXA Assistance dans le mois ;**
- **les pannes de batterie répétitives après une première intervention d'AXA Assistance dans le mois ;**
- **les pannes de carburant ;**
- **les problèmes et pannes de climatisation, les dommages de carrosserie, n'entraînant pas une immobilisation du véhicule ;**
- **les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ;**
- **les frais de réparation des véhicules.**

2.1.2. Véhicules de plus de 3,5 tonnes :

AXA Assistance organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule y compris levage et grutage jusqu'au garage le plus proche, dans la limite du plafond indiqué ci-dessous :
- 3 000 € HT, en cas de remorquage ;
- 5 000 € HT en cas de levage ou de grutage, y compris le remorquage.

Si le véhicule n'est pas réparable sur place par le dépanneur que nous avons missionné, est pris en charge :
- soit le coût du transport aller et retour d'un mécanicien désigné par le souscripteur ;
- soit le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

En cas de panne ou d'accident sur autoroute (voie express, périphérique…) où seuls les dépanneurs missionnés par la gendarmerie sont habilités à intervenir, ou, sur route lorsque le dépanneur a été mandaté sur ordre par une autorité de police, l'appel préalable n'est pas nécessaire.

Pour fournir à l'étranger les pièces détachées encore fabriquées par les constructeurs, non disponibles sur place.

Nous prenons en charge les frais d'acheminement.

Le coût des pièces, et éventuellement les frais de dédouanement ne sont pas pris en charge. Nous vous demanderons une caution si le prix des pièces est supérieur à **460 € HT**. Ces frais devront nous être remboursés à votre retour.

Si, à l'étranger, le véhicule non roulant n'est pas réparable sur place ou que la réparation nécessite plus de 10 jours, pour organiser le transport du véhicule jusqu'au garage du siège de l'entreprise souscriptrice en France, nous nous réservons le droit de mandater un expert local de notre choix pour estimer la durée des réparations à effectuer.

Nous prenons en charge le coût du transport, dans la limite de **1 830 € HT**, sous réserve que le montant des réparations n'excède pas la valeur du véhicule avant sinistre.

Les frais de péage, de carburant, de restauration, et les frais de taxis engagés sans notre accord ne sont pas pris en charge.

Vous devez :
- nous présenter les factures ou le devis du garage où le véhicule a été immobilisé ;
- nous présenter la déclaration de vol, s'il s'agit d'un vol.

Si les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur du véhicule à dire d'expert.

Nous prenons en charge l'abandon de votre véhicule sur place au bénéfice des administrations du pays concerné sans contrepartie financière dans la limite de **460 € HT** ainsi que les frais de gardiennage à concurrence de **305 € HT** à réception des documents nécessaires au rapatriement ou à l'abandon.

Vous devez nous communiquer l'autorisation écrite du propriétaire et du souscripteur pour l'abandon du véhicule s'il s'agit de 2 personnes différentes.

2.2. Assistance aux équipages et aux passagers des véhicules de plus de 3,5 tonnes

Nous intervenons selon l'option souscrite :

Pour l'équipage

Si le véhicule est immobilisé moins de 48 heures, pour organiser l'attente sur place des réparations, nous prenons en charge 2 nuits d'hôtel à hauteur de **80 € TTC** par nuit et par bénéficiaire (maximum 3 personnes).

Pour les Véhicules de plus de 3,5 T destinés au transport public de marchandises cette prestation est accordée uniquement pour deux Bénéficiaires, conducteurs du véhicule garanti.

Si le véhicule est immobilisé plus de 48 heures, pour organiser l'attente sur place des réparations ou le retour au siège de l'entreprise souscriptrice, nous prenons en charge :

- soit les frais de séjour à concurrence de **320 € TTC** par événement maximum (**80 € TTC** par nuit d'hôtel) ;
- soit un moyen de transport le plus économique et le plus adapté afin de rejoindre le siège de l'entreprise.

Pour les passagers, pour organiser leur acheminement jusqu'à l'étape suivante, ou leur hébergement dans un ou plusieurs hôtels.

Sont pris en charge les frais jusqu'à **915 € TTC** (frais de restauration inclus) par évènement et pour l'ensemble des passagers.

Pour l'équipage et les passagers

En cas de perte ou de vol de vos effets personnels (titres de paiement, bagages, documents d'identité), déclaré aux autorités de police locale, AXA Assistance peut procéder à une avance de fonds à concurrence de **765 € TTC**.

L'entreprise souscriptrice effectue le remboursement de l'avance consentie dans un délai de 30 jours.

NE SONT PAS PRIS EN CHARGE AU TITRE DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE

- **une 2e panne identique à la première sur le véhicule dans un délai de 30 jours ;**
- **les remorques et semi-remorques non déclarées et non immatriculées ;**
- **les frais nécessités pour le sauvetage des marchandises transportées ;**
- **les immobilisations dues à une erreur et/ou une panne de carburant ;**
- **les frais de réparations ;**
- **les frais de dépannage de tout groupe de moteur autonome se trouvant sur les véhicules et ne participant pas à la motricité de ceux-ci ;**
- **les suites de dommages aux véhicules, lors de transports maritimes ;**
- **les véhicules non conformes à la réglementation et au contrôle des mines ;**
- **les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ;**
- **les dommages occasionnés par la conséquence manifeste d'un défaut d'entretien ou d'une défaillance mécanique connue au moment du départ ;**
- **tout véhicule transportant au moment du sinistre un chargement de matières radioactives ;**
- **tout véhicule transportant au moment du sinistre un chargement de matières dangereuses dont le poids excède 900 kg ou le volume 1 000 litres si l'entreprise souscriptrice n'est pas certifiée ;**
- **les marchandises et les animaux transportés ;**
- **les incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées.**

2.3. Les exclusions générales

NE SONT PAS GARANTIS PAR CETTE CONVENTION D'ASSISTANCE

- **les dommages provoqués intentionnellement par les bénéficiaires ;**
- **les accidents liés à la participation à des compétitions sportives et à leurs essais ;**
- **tout autre frais non prévu au titre des garanties accordées ;**
- **les marchandises, animaux ou véhicules transportés.**

SAUF STIPULATIONS CONTRAIRES EXPRESSES DANS LES ALINÉAS PRÉCÉDENTS, NE SONT PAS GARANTIS :

- **les frais de restauration ;**
- **les frais de carburant, péage, traversée en bateau ;**
- **les frais de taxis ;**
- **les frais de douane.**

3. VÉHICULES JUSQU'À 3,5 TONNES : LE VÉHICULE DE REMPLACEMENT

Cette garantie vous est acquise, s'il en est fait mention aux Conditions particulières.

3.1. Les véhicules assurés

Bénéficient de la présente garantie les véhicules de 4 roues et plus, d'un poids total autorisé inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculés en France ou à Monaco désignés aux Conditions particulières et/ou à l'état du parc avec la mention de l'option souscrite.

Sont toujours exclus les 2 roues, les tricycles et les voiturettes, ainsi que les véhicules affectés au transport de personnes à titre onéreux (auto-écoles, taxis, ambulances, véhicules de transport funéraire), les véhicules donnés en location.

3.2. Les prestations

La garantie s'exerce pour les déplacements privés et professionnels sans franchise kilométrique.

La prestation s'exerce dans les pays qui figurent sur la carte verte en vigueur et pour lesquels les « lettres indicatives de nationalité » ne sont pas rayées.

Les séjours et voyages hors de France de plus de 90 jours consécutifs ne sont pas garantis.

Nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement :

- **pendant une durée maximale de 5 jours consécutifs, après vérification auprès du garagiste ou d'un expert** lorsque, à la suite d'une **panne,** d'un **accident matériel** ou d'un **incendie,** le véhicule est immobilisé sur le lieu de l'incident et déclaré non roulant et que les réparations nécessitent plus de 48 heures d'immobilisation ;
- **pendant une durée maximale de 30 jours consécutifs**
  - en cas de vol de véhicule, après déclaration et si le véhicule n'est pas retrouvé dans les 24 heures,
  - ou, en cas **d'incendie entraînant la perte totale du véhicule.**

Lorsque le véhicule volé :

- **est retrouvé,** le bénéficiaire doit nous en informer et nous adresser le procès-verbal du véhicule retrouvé. Si le bénéficiaire ne nous prévient pas, les journées de mise à disposition du véhicule de remplacement lui seront refacturées à partir de la date à laquelle le véhicule aura été retrouvé ;
- **est retrouvé non roulant,** il est alors assimilé à un véhicule accidenté et immobilisé sur le lieu de l'accident. Le prêt d'un véhicule de remplacement est alors interrompu au titre du vol et accordé **pour une durée de 10 jours consécutifs au titre de l'accident matériel à compter du jour où il est retrouvé.**

3.3. Conditions de mise à disposition

- Nous nous engageons à mettre à la disposition du bénéficiaire un véhicule de remplacement de catégorie équivalente à celle du véhicule assuré, limitée au maximum à la catégorie SDMR (par référence à la codification des véhicules de location selon le code ACRISS) ou un véhicule équivalent non équipé s'il s'agit d'un véhicule utilitaire, au plus tard le lendemain de l'appel. Cette mise à disposition s'effectue chez un loueur.

  Dans tous les cas, le choix du loueur incombe à AXA Asistance.
- La mise à disposition du véhicule dépend des conditions de la société de location, des réglementations locales et des disponibilités locales.

  Le véhicule de remplacement doit être rendu à l'agence de mise à disposition.

Toutefois, si le véhicule est mis à disposition dans un pays autre que la France, la restitution de ce véhicule doit être effectuée dans le pays de location aux conditions de la société de location locale.

- Dans le cas où le bénéficiaire souhaite obtenir un véhicule d'une catégorie supérieure, les frais supplémentaires sont à sa charge.
- Dans le cas d'une prolongation de la durée de mise à disposition du véhicule de remplacement au-delà de la prise en charge contractuelle par AXA Assistance, les frais supplémentaires sont à la charge du bénéficiaire à des tarifs privilégiés.
- En cas de vol du véhicule, le bénéficiaire doit nous faire parvenir une copie de la déclaration de vol.

La durée maximale de prise en charge du véhicule de remplacement ne peut en aucun cas être supérieure à la durée totale d'immobilisation du véhicule ou à la durée pendant laquelle le bénéficiaire est privé de son véhicule suite au vol.

3.4. Ce qui n'est pas garanti

OUTRE LES EXCLUSIONS PRÉVUES AU CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE, NE SONT PAS COMPRIS
DANS LE CHAMP D'APPLICATION DE CETTE CONVENTION :

- **les frais engagés par un bénéficiaire sans l'accord préalable d'AXA Assistance ;**
- **les dommages provoqués intentionnellement par les bénéficiaires ;**
- **les accidents liés à la participation à des compétitions sportives et à leurs essais ;**
- **les frais de carburant, de péage et de traversée en bateau ;**
- **les frais de réparation des véhicules ;**
- **tout autre frais non prévu au titre des garanties accordées ;**
- **les dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule ;**
- **les conséquences de l'immobilisation du véhicule :**
  - **pour effectuer des opérations d'entretien,**
  - **liée à une effraction, résultant d'un acte de vandalisme ou d'une tentative de vol ;**
- **les marchandises ou animaux transportés.**

3.5. Indemnité d'immobilisation

Dans le cas où les disponibilités locales ne nous permettent pas la mise à disposition d'un véhicule de remplacement alors que le bénéficiaire pouvait y prétendre, la prestation est remplacée par une indemnité d'immobilisation à hauteur de **40 € HT** par journée d'indemnisation.

La période d'indemnisation est à dire d'expert. Elle ne peut excéder 5 jours suite à panne, accident, incendie à compter du moment de survenance et 30 jours à la suite d'un vol.

L'indemnité est réglée au souscripteur du contrat.

4. VÉHICULES DE PLUS DE 3,5 TONNES : LE VÉHICULE DE REMPLACEMENT

4.1. Les véhicules assurés

Bénéficient de la présente garantie les véhicules de 4 roues et plus, d'un poids total autorisé supérieur à 3,5 tonnes, immatriculés en France ou à Monaco désignés aux Conditions particulières et/ou à l'état du parc avec la mention de l'option souscrite.

Sont toujours exclus les véhicules destinés à la location, les engins de chantiers, les engins agricoles et les engins de levage.

4.2. Les prestations

La garantie s'exerce pour les déplacements privés et professionnels sans franchise kilométrique.

Les séjours et voyages hors de France supérieurs à 90 jours consécutifs ne sont pas garantis.

La prestation s'exerce dans les pays qui figurent sur la carte internationale d'assurance automobile en vigueur et pour lesquels les « lettres indicatives de nationalité » ne sont pas rayées.

AXA Assistance organise et prend en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans les limites indiquées à l'article 4.5 ci-après :

- **pendant une durée maximale de 10 jours consécutifs, après vérification auprès du garagiste ou d'un expert** lorsque, à la suite d'une panne, d'un accident matériel ou d'un incendie, le véhicule est immobilisé sur le lieu de l'incident et déclaré non roulant et que les réparations nécessitent plus de 5 heures de main-d'œuvre (temps barèmé) et plus de 24 heures d'immobilisation ;
- **pendant une durée maximale de 10 jours consécutifs**
  - en cas de vol de véhicule, après déclaration et si le véhicule n'est pas retrouvé dans les 24 heures ;
  - ou, en cas d'incendie entraînant la perte totale du véhicule ;
- **lorsque le véhicule volé :**
  - **est retrouvé,** le bénéficiaire doit nous en informer et nous adresser le procès-verbal du véhicule retrouvé. Si le bénéficiaire ne nous prévient pas, les journées de mise à disposition du véhicule de remplacement lui seront refacturées à partir de la date à laquelle le véhicule aura été retrouvé ;
  - **est retrouvé non roulant,** il est alors assimilé à un véhicule accidenté et immobilisé sur le lieu de l'accident. Le prêt d'un véhicule de remplacement est alors interrompu au titre du vol **et accordé pour une durée de 10 jours consécutifs au titre de l'accident matériel à compter du jour où il a été retrouvé.**

Cas particuliers des ensembles routiers :
lorsqu'à la suite d'un sinistre les dommages subis par l'ensemble assuré atteignent à la fois le tracteur et la remorque, le nombre de jours générant une prise en charge de véhicule de remplacement ou d'une indemnité sera calculé sur la base du nombre de jours d'immobilisation par élément de l'attelage (tracteur et remorque) la durée des réparations pouvant être différente sur chacun des éléments.

4.3. Conditions de mise à disposition

- Nous nous engageons à mettre à la disposition du bénéficiaire un véhicule de remplacement équivalent non équipé au plus tard le lendemain de l'appel. Cette mise à disposition s'effectue chez un loueur.
  Dans tous les cas, le choix du loueur incombe à AXA Assistance.

- La mise à disposition du véhicule dépend des conditions de la société de location, des réglementations locales et des disponibilités locales.
  Le véhicule de remplacement doit être rendu à l'agence de mise à disposition.
  Toutefois, si le véhicule est mis à disposition dans un pays autre que la France, la restitution de ce véhicule doit être effectuée dans le pays de location aux conditions de la société de location locale.
- Dans le cas où le bénéficiaire souhaite obtenir un véhicule d'une catégorie supérieure, les frais supplémentaires sont à sa charge.
- Dans le cas d'une prolongation de la durée de mise à disposition du véhicule de remplacement au-delà de la prise en charge contractuelle par AXA Assistance, les frais supplémentaires sont à la charge du bénéficiaire à tarif privilégié.
- En cas de vol du véhicule, le bénéficiaire doit nous faire parvenir une copie de la déclaration de vol aux autorités de police.

La durée maximale de prise en charge du véhicule de remplacement ne peut en aucun cas être supérieure à la durée totale d'immobilisation du véhicule ou à la durée pendant laquelle le bénéficiaire est privé de son véhicule suite au vol.

4.4. Ce qui n'est pas garanti

OUTRE LES EXCLUSIONS PRÉVUES AU CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE, NE SONT PAS COMPRIS DANS LE CHAMP D'APPLICATION DE CETTE CONVENTION :

- **les frais engagés par un bénéficiaire sans l'accord préalable d'AXA Assistance ;**
- **les dommages provoqués intentionnellement par les bénéficiaires ;**
- **les accidents liés à la participation à des compétitions sportives et à leurs essais ;**
- **les frais de carburant, de péage et de traversée en bateau ;**
- **les frais de réparation des véhicules ;**
- **tous autres frais non prévus au titre des garanties accordées ;**
- **les dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule ;**
- **les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ;**
- **les conséquences de l'immobilisation du véhicule liée à une effraction, le vandalisme ou la tentative de vol ;**
- **les marchandises ou animaux transportés ;**
- **les délais de prises en charge du véhicule par le réparateur, d'attente de livraison de pièces détachées, de mise à disposition du véhicule assuré et tous autres délais qui ne correspondraient pas au seul temps de réparation indiqué par l'expert.**

4.5. Indemnités d'immobilisation

Dans le cas où les disponibilités locales ne nous permettent pas la mise à disposition d'un véhicule de remplacement alors que le bénéficiaire pouvait y prétendre, la prestation est remplacée par une indemnité d'immobilisation sur les bases suivantes :

■ tracteurs, camions	**200 € HT**	par journée d'indemnisation.
■ remorques, semi-remorques	**130 € HT**	par journée d'indemnisation.
■ autocars	**300 € HT**	par journée d'indemnisation.

La période d'indemnisation est à dire d'expert. Elle ne peut excéder 10 jours suite à panne, accident, incendie ou vol à compter du moment de survenance.

L'indemnité est réglée au souscripteur du contrat.

5. CADRE JURIDIQUE

5.1. Subrogation

Toute personne bénéficiant des prestations dans la présente annexe subroge AXA Assistance dans ses droits et obligations contre tous tiers responsables, à concurrence des sommes prises en charge au titre des prestations.

5.2. Prescription

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur ;
- tout recours à la médiation ou à la conciliation ;
- lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

La prescription est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L 114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

5.3. Circonstances exceptionnelles

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action dont nous disposons pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans le contrat.

Cependant, nous ne pourrons être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards provoqués par :

- la guerre civile ou étrangère déclarée ou non ;
- la mobilisation générale ;
- la réquisition des hommes et du matériel par les autorités ;

- tous actes de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées ;
- les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out ;
- les cataclysmes naturels ;
- les effets de la radioactivité ;
- tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

5.4. Attribution de juridiction

Toute contestation qui pourra s'élever concernant l'exécution de la présente convention sera portée devant le tribunal compétent. Toutefois les parties auront la faculté de se soumettre à un arbitrage.

5.5. Loi informatique et libertés

Dans le cadre de votre relation avec une société du groupe AXA pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle sera également susceptible de les utiliser (i) dans le cadre de contentieux, (ii) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, (iii) afin de se conformer à une réglementation applicable, ou (iv) pour l'analyse de tout ou partie des données vous concernant collectées au sein du groupe AXA, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours client (offres et publicités ciblées). Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat, ce à quoi vous consentez en le signant.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées aux sociétés du groupe AXA, intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités (comme AXA Banque) qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou (ii) aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la CNIL soit les règles internes d'entreprise du groupe AXA de protection des données (BCR). Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de la société avec laquelle vous avez signé votre contrat.

Lors de la souscription de votre contrat, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à votre égard pourront être la nullité du contrat souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du Code des assurances).

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrons ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique).

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat.

Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email (service.informationclient@axa.fr) ou par courrier (AXA France - Service Information Client - 313 Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre cedex). En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.

Pour plus d'informations, consultez www.axa.fr/donnees-personnelles.html

5.6. Réclamations et médiation

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, les Assurés s'adressent en priorité à leur interlocuteur privilégié afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, les Assurés peuvent adresser leur réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Assistance - Service Gestion Relation Clientèle
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » :

axa-assistance.fr/contact

AXA Assistance s'engage à accuser réception sous 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de 2 mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, les Assurés peuvent faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet :

mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'Assuré pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de 90 jours à compter de la réception du dossier complet.

La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant :

mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf

5.7. Autorité de contrôle

AXA Assistance France Assurances est soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris.

6. LES DÉFINITIONS

6.1. Les personnes bénéficiaires

Pour les véhicules jusqu'à 3,5 tonnes

- Le conducteur du véhicule assuré, autorisé par le souscripteur ;
- les passagers transportés à titre gratuit, dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur.

Pour les véhicules de plus de 3,5 tonnes

- L'équipage du véhicule garanti (au maximum 2 personnes par véhicule).

Pour les véhicules de plus de 3,5 tonnes destinés au transport public de voyageurs

- L'équipage du véhicule garanti (au maximum 3 personnes par véhicule) ;
- les passagers se trouvant dans le véhicule garanti au moment du sinistre peuvent bénéficier de l'organisation du retour à domicile ou de la poursuite du voyage dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur.

DANS TOUS LES CAS :
- **la garantie n'est pas acquise aux auto-stoppeurs ;**
- **les bénéficiaires doivent avoir leur domicile principal en France ou à Monaco.**

6.2. Les véhicules assurés

Véhicules jusqu'à 3,5 tonnes

- Les véhicules de 4 roues et plus, d'un poids total autorisé inférieur ou égal à 3,5 tonnes, les remorques et les caravanes de moins de 750 kg lorsqu'elles sont tractées par le véhicule assuré ;
- les véhicules de 2 roues de cylindrée supérieure ou égale à 125 cm^3, immatriculés en France ou en principauté de Monaco et désignés aux Conditions particulières et/ou à l'état du parc, en regard desquels figure la mention « Assistance ».

NE SONT PAS GARANTIS :
- **les 2 roues dont la cylindrée est inférieure à 125 cm^3, les tricycles, les voiturettes ;**
- **les ambulances, les véhicules de transport funéraire ;**
- **les véhicules quand ils sont donnés en location.**

Véhicules de plus de 3,5 tonnes

- Les véhicules de 4 roues et plus, d'un poids total autorisé en charge ou roulant autorisé supérieur à 3,5 tonnes, immatriculés en France.

Sont exclus les engins de chantier, les engins agricoles et les engins de levage.

- Les véhicules Poids lourds d'une capacité supérieure à 9 places assises, soumis à l'obligation d'assurance, immatriculés en France ou à Monaco ainsi que les caravanes ou les remorques à bagages n'excédant pas 750 kg lorsqu'elles sont tractées par l'Autocar.

Les véhicules assurés doivent être désignés aux Conditions particulières et/ou à l'état du parc avec la mention de l'option assistance souscrite.

Le lieu de garage habituel des véhicules assurés est le lieu désigné aux Conditions particulières du contrat d'assurances.

Il doit nécessairement être situé en France ou à Monaco.

Votre interlocuteur AXA

Votre **Espace Client**

Retrouvez l'ensemble
de vos services en ligne sur axa.fr

AXA vous répond sur :

AXA France IARD. S.A. au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 R.C.S. Nanterre • **AXA Assurances IARD Mutuelle.** Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes contre l'incendie, les accidents et risques divers - Siren 775 699 309. Sièges sociaux : 313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre Cedex • **AXA Assistance France Assurances.** S.A. au capital de 24 099 560,20 €. 451 392 724 R.C.S. Nanterre. Siège social : 6, rue André Gide 92320 Châtillon • **Juridica.** S.A. au capital de 14 627 854,68 € - 572 079 150 R.C.S. Versailles. Siège social : 1, place Victorien Sardou 78160 Marly le Roi. **Entreprises régies par le Code des assurances.**

Réf. 460003 E 1021