



NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES

N° 5005541

## PREAMBULE - OBJET

La présente Notice valant Conditions générales a pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par AXA des garanties du Contrat accordées à toute personne bénéficiaire, dans les limites et conditions définies ci-après. Elle détaille les garanties dont vous pouvez bénéficier ainsi que leurs modalités de mise en œuvre.

Votre Contrat est constitué des présentes Conditions générales et de vos Conditions Particulières ou Bulletin d'adhésion. Il est rédigé en langue française et régi par le Code des assurances français.

Votre contrat est assuré par AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES, société anonyme de droit français au capital de 51.429.430,40 euros, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 72, n° TVA intracommunautaire FR81451392724, IDU N°FR322155\_03WMFZ et dont le siège social est situé 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff, société du Groupe AXA, intervient sous la marque AXA.

Ce contrat est distribué par HERVE CLAVEL ASSURANCES, Société à responsabilité limitée au capital de 5127500 euros, immatriculée en tant que courtier d'assurance auprès de l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 13008341, immatriculée sous le numéro 789 253 978 00017 RCS LYON et dont le siège social est situé 7 BIS QUAI DES ETROITS 69005 LYON.

Pour bénéficier des garanties, Vous devez déclarer votre sinistre à AXA, par téléphone au numéro ci-dessous, disponible 24h/24 et 7J/7 : (prix d'un appel local)

En précisant :

les coordonnées de l'Assuré (raison sociale)

la marque, le modèle et l'immatriculation du Véhicule

le numéro des présentes Conditions Générales.

L'intervention d'AXA ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels elle aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale.

## 1 CADRE CONTRACTUEL DES GARANTIES

### 1.1 PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, Vos garanties d'assistance prennent effet à compter de la date de prise d'effet indiquée sur vos Conditions Particulières. Vous êtes couvert pour une durée

d'un an (« année d'assurance ») à compter de la date d'effet. Votre couverture d'assistance est reconduite tacitement par période successive annuelle, sauf résiliation dans les conditions prévues ci-après.

Vos garanties cessent en cas de résiliation de votre Contrat dans les conditions prévues ci-après.

## 1.2 VOTRE PRIME

### 1.2.1 Paiement de la prime

Vous vous engagez à payer la prime due en contrepartie de la couverture. La prise d'effet des garanties est subordonnée à l'encaissement effectif de la prime.

Le montant de la prime ainsi que ses modalités de paiement sont prévus par les Conditions Particulières. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées dans les 10 jours qui suivent leur échéance.

La prime est payable à : HERVE CLAVEL ASSURANCES, 7 BIS QUAI DES ETROITS 69005 LYON

### 1.2.2 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son échéance, une relance sera envoyée au Souscripteur par lettre recommandée. Si dans les trente (30) jours calendaires qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la date de suspension des garanties, AXA Assistance pourra résilier le Contrat.

### 1.2.3 Révision tarifaire- Modification de la prime

Nous pouvons être amenés à modifier le tarif applicable à vos garanties en fonction de circonstances techniques indépendantes de la variation du régime des taxes.

Votre prime est alors modifiée dans la même proportion, à la première échéance principale qui suit cette modification. Vous en serez informé par votre appel de prime précisant son nouveau montant.

Si vous n'acceptez pas cette augmentation, vous pouvez résilier le contrat, dans les conditions décrites à l'article 1.3 des présentes Conditions Générales.

La résiliation sera effective 30 jours après votre demande, le cachet de la poste faisant foi en cas d'envoi par courrier.

Vous devrez cependant nous régler une part de prime calculée à l'ancien tarif, pour la période écoulée entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

### 1.2.4 Indexation à l'échéance

Une indexation du tarif sera effectuée automatiquement à chaque échéance annuelle sur la base de l'indice INSEE « Indice des taux de salaire horaire des ouvriers - Tertiaire - NAF rév. 2 - Postes GZ à RU du niveau A17 (Indice trimestriel) – Identifiant : 010562765.

Le nouveau tarif après indexation sera défini par application de la formule suivante :  $(Ti \times Vt) /$

Ti = prix réévalué à la date t

- Ti : Tarif initial dans le contrat ;
- Vt : Valeur de l'indice à la date t ;

- Vi : Valeur de l'indice à la date initiale du contrat.

En cas de disparition de cet indice, les Parties conviennent de lui substituer l'indice correspondant établi par l'INSEE ou tout autre organisme similaire.

## 1.3 TERRITORIALITE DES GARANTIES : OU ETES-VOUS COUVERTS ?

Les garanties s'exercent en France et dans les pays suivants : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Azerbaïdjan, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Maroc, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, San Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican, à l'exclusion des pays et zones déconseillé(e)s par le ministère des affaires étrangères français et sous embargo ou sanctions. Les pays et zone déconseillés sont précisés sur le site du ministère des affaires étrangères, dans la rubrique « *conseils par pays/par destination* », sur la carte située dans l'onglet « *sécurité* ».

## 1.4 ASSURÉS ET DES BÉNÉFICIAIRES : QUI EST COUVERT ?

Outre le Souscripteur, toute personne physique titulaire du permis de conduire requis pour la conduite du Véhicule, autorisée par le Souscripteur à utiliser le Véhicule garanti et déclarée par le Souscripteur à AXA Assistance, comme assuré par le Contrat en cas d'événements générateurs et bénéficiaire à ce titre des garanties du Contrat.

La définition est étendue à toute personne physique domiciliée en France qui se déplace avec le Véhicule dans la limite du nombre de places autorisées par le constructeur, à l'exception des auto-stoppeurs.

Pour l'assistance aux personnes, la définition des Assurés est étendue à leurs conjoints de droit ou de fait ou toute personne qui leur ait lié par Pacs, leurs descendants fiscalement à charge de moins de 25 ans vivant au Domicile, leurs ascendants vivant au Domicile.

Les garanties d'assistance aux personnes leurs sont acquises uniquement s'ils se déplacent avec le Véhicule.

## 1.5 MISE EN JEU DES GARANTIES

### 1.5.1 Qui devez-Vous contacter en cas de sinistre ?

Pour obtenir les prestations d'assistance en cas de difficulté consécutive à un fait garanti, vous devez contacter immédiatement AXA, par téléphone : 33 1 55 92 18 31

### 1.5.2 Accord préalable

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des garanties d'assistance prévues au Contrat sans l'accord préalable d'AXA, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à aucun remboursement.

AXA se réserve le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garanti et le bien-fondé de la demande qui lui aura été formulée.

Seules les prestations d'assistance que vous avez avancées avec notre accord préalable peuvent vous être remboursées, en envoyant les justificatifs originaux et le numéro de dossier correspondant à :

**AXA - Service Gestion des Règlements**  
8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff

Vous vous engagez à vous conformer aux solutions préconisées et à nous fournir tout élément permettant de justifier le bien-fondé de votre demande.

AXA se réserve la faculté de réclamer des pièces complémentaires pour la constitution du dossier sinistre si les circonstances et l'étendue du sinistre ne sont pas clairement définies.

Tous les règlements effectués par AXA au titre du Contrat sont effectués en euros. Si le montant de l'indemnité a été fixé en monnaie étrangère, le règlement est effectué en euros au taux de change officiel au jour du règlement.

### 1.5.3 Sanctions en cas de fausse déclaration

#### a) Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Adhérent l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

#### b) Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du Sinistre (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus de l'Adhérent l'expose, en cas de mauvaise foi, à la déchéance de garantie.

### 1.5.4 Conditions spécifiques

#### 1.5.4.1 Conseils aux voyageurs

Si vous partez dans un pays de l'Union Européenne, nous vous recommandons de vous munir de votre Carte Européenne d'assurance maladie (CEAM) ou du Formulaire A1 « Certificat concernant la législation de sécurité sociale applicable au titulaire » disponibles aux centres de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité sociale.

#### 1.5.4.2 Pour les garanties d'assurance

Pour obtenir l'indemnisation prévue au titre des garanties vous ou l'un de vos ayants droit devez nous déclarer votre sinistre par téléphone au :

- Par mail : [Gestion.Assurances@axa-assistance.com](mailto:Gestion.Assurances@axa-assistance.com)
- Par courrier recommandé avec avis de réception, adressé à : AXA - Service Gestion des Règlements 8-10 rue Paul Vaillant-Couturier, 92240 Malakoff

Sauf cas de force majeure, la déclaration doit se faire dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la connaissance du sinistre ou les deux (2) jours ouvrables en cas de vol et selon les modalités définies pour chaque garantie.

Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

AXA se réserve la faculté de réclamer des pièces complémentaires pour la constitution du dossier sinistre.

Tous les règlements effectués par AXA au titre du Contrat sont effectués en euros. Si le montant de l'indemnité a été fixé en monnaie étrangère, le règlement est effectué en euros au taux de change officiel au jour du règlement.

## 1.6 RESPONSABILITE D'AXA

L'engagement d'AXA repose sur une obligation de moyens et non de résultat. AXA s'engage à mobiliser tous les moyens à sa disposition pour mettre en œuvre les prestations et garanties du Contrat.

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

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

### 1.6.1 Circonstances exceptionnelles

AXA ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

### 1.6.2 Sanctions internationales

#### 1.6.2.1 Définitions

On entend par « Sanctions Internationales » toutes mesures restrictives financières ou commerciales décidées par un Etat ou une Organisation Internationale / Supranationale à l'encontre d'autres États, de territoires, de personnes (physiques ou morales) et/ou d'entités (de droit public ou privé).

Ces Sanctions Internationales peuvent notamment prendre les formes suivantes :

- Interdictions ou restrictions d'importations ou d'exportations (embargos) ;
- Confiscations, saisies, gels de biens ou d'avoirs ;
- Interdictions ou restrictions de certaines activités industrielles, commerciales ou de services en particulier financiers dont assurantiels.

Les Sanctions Internationales sont évolutives tant par leur nature que dans leurs domaines d'application. Elles sont publiques et peuvent être consultées sur les sites internet des Etats et des Organisations Internationales / Supranationales.

#### 1.6.2.2 Conséquences pour AXA

Dans l'exercice de ses activités, AXA est soumise de plein droit aux législations et réglementations d'ordre public édictées par la France, l'Union Européenne et le pays dans lequel AXA a son siège social, y compris dans le domaine des Sanctions Internationales qui peuvent lui interdire d'exécuter les obligations résultant d'un contrat d'assurance telles que :

- Couvrir un risque, et/ou ;
- Payer une somme d'argent ou fournir une prestation.

Par ailleurs, le non-respect par AXA d'autres Sanctions Internationales peut exposer ce dernier, ses employés ou les sociétés du groupe auquel il appartient, à des risques de sanctions réglementaires, administratives, civiles, et/ou pénales. Par conséquent, AXA doit également veiller à la conformité de ses activités avec les Sanctions Internationales édictées par les Etats-Unis d'Amérique, le Royaume-Uni, l'ONU et le pays du siège social de la société mère du groupe d'AXA.

### 1.6.2.3 Effets sur l'exécution du contrat

#### Suspension de l'obligation de couverture d'un risque

Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs Sanctions Internationales visées ci-dessus, l'exécution de l'obligation d'AXA de couvrir un risque en application du présent contrat est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension cesse à compter du jour où lesdites Sanctions Internationales cessent d'affecter l'obligation d'AXA. Aucun sinistre survenu pendant la période de suspension ne pourra donner lieu à garantie.

#### Suspension de l'obligation de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation

Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs Sanctions Internationales visées ci-dessus, l'exécution de l'obligation d'AXA de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation en application du présent contrat est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension s'applique notamment dans le cadre d'un sinistre ou d'un remboursement total ou partiel de prime. Toute somme contractuellement due par AXA et dont le paiement aurait été reporté du fait des Sanctions Internationales redeviendra exigible à compter du jour où lesdites Sanctions Internationales cessent d'affecter l'obligation d'AXA. Il en est de même, lorsque cela est possible, de la fourniture de la prestation qui avait été ainsi suspendue.

AXA informera l'Assuré de tout refus de prise en charge d'un sinistre en raison de l'existence d'une ou plusieurs Sanctions Internationales.

## 2 DEFINITIONS

Dans la présente notice, les mots et expressions ayant la première lettre en majuscule et listés ci-dessous ont la signification qui suit :

**Accident matériel** : dégâts subis par le Véhicule provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de la volonté de l'Assuré.

**Assuré[s]/Vous/Bénéficiaire[s]** : personne mentionnée à l'article 1.4 ci-avant.

**Atteinte corporelle** : accident corporel ou maladie dont la nature risque de porter atteinte à la vie de l'Assuré ou d'engendrer à brève échéance, une aggravation majeure de son état de santé si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués immédiatement.

- Par **Accident corporel** on entend toute Atteinte corporelle provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de la volonté de l'Assuré.
- Par **Maladie** on entend toute altération soudaine et imprévisible de la santé de l'Assuré constatée par l'Autorité médicale.

**Autorité médicale** : toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où se trouve l'Assuré.

**Catastrophe naturelle** : Evènement climatique ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme catastrophe naturelle par les pouvoirs publics, faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982.

**Contrat** : ensemble contractuel qui se compose ;

- de la présente notice valant Conditions Générales qui détaillent les garanties, leurs conditions de mise en œuvre et leurs limites, ainsi que le fonctionnement du Contrat.
- et des Conditions Particulières formalisées par votre bulletin de souscription/d'adhésion, qui comporte les informations personnelles de votre Contrat que vous avez communiquées au moment de la souscription/adhésion et des éventuelles modifications apportées en cours de Contrat.

**Crevasion** : dégonflement ou éclatement d'un pneumatique rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité.

**Déplacement** : désigne les déplacements à titre privé ou professionnel effectués avec le Véhicule.

A l'Etranger seuls les Déplacements de moins de 90 jours consécutifs sont garantis.

**Domicile** : lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré. Il est situé en France.

**Effraction** : selon l'article L 132-73 du Code pénal, l'effraction consiste dans le forçement, la dégradation ou la destruction de tout dispositif de fermeture ou de toute espèce de clôture. Est assimilé à l'effraction, l'usage de fausses clefs, de clefs indûment obtenues ou de tout instrument pouvant être frauduleusement employé pour actionner un dispositif de fermeture sans le forcer ou le dégrader.

**Equipe médicale** : structure d'assistance médicale qu'AXA Assistance met à disposition et adapte à chaque cas particulier.

**Etranger** : tout pays, hors du pays du Domicile de l'Assuré, qui est situé dans la zone de validité territoriale précisée au paragraphe "TERRITORIALITE" de la section 1 ci-avant.

**Evènement Climatique** : Tempête, c'est-à-dire l'action directe du vent ou le choc d'un corps renversé ou projeté par le vent, grêle, l'affaissement de terrain, poids de la neige ou de la glace accumulée.

**Force Majeure** : événement imprévisible et irrésistible qui est d'origine extérieure au débiteur de l'obligation.

**Frais de séjour** : Frais d'hôtels (petit-déjeuner inclus), nécessaires à la mise en œuvre des prestations qu'AXA organise et prend en charge au titre du présent Contrat. Toute solution de logement provisoire qu'AXA n'aurait pas organisée ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

**France** : France métropolitaine. La Principauté de Monaco est conventionnellement intégrée sous cette définition.

**Franchise** : part des dommages qui restent à la charge de l'Assuré.

**Hospitalisation** : séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24h, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical à la suite d'une Atteinte corporelle. Le séjour est considéré comme imprévu uniquement lorsqu'il n'a pas été programmé plus de cinq (5) jours avant le début de l'hospitalisation

**Immobilisation du Véhicule** : durée nécessaire à un garagiste pour réparer un Véhicule à la suite d'un évènement garanti et qui commence au moment où le Véhicule est déposé dans le garage et s'achève à la fin des travaux.

**Membre de la famille** : le conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui est liée à l'Assuré par un Pacs, ses ascendants ou descendants ou ceux de son conjoint, ses frères et sœurs.

**Panne** : défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique d'un ou plusieurs organes du Véhicule rendant son utilisation impossible dans des conditions normales de sécurité.

**Panne sèche ou Erreur de carburant** :

- **Erreur de carburant** : le remplissage accidentel du réservoir avec un carburant inapproprié au type de véhicule.
- **Panne sèche** : réservoir vide du fait d'un manque d'approvisionnement ou d'un vol de carburant.

**Perte, vol ou bris des clés du Véhicule :** clés égarées, clés volées, bris des clés dans la serrure ou le neiman du Véhicule.

**Proche :** personne physique désignée par l'Assuré ou un de ses ayants droit. Il doit être domicilié dans le même pays que l'Assuré.

**Souscripteur :** désigne la personne ayant conclu le Contrat et nommément désignée comme telle dans les Conditions Particulières. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au présent Contrat

**Structure médicale :** structure publique ou privée adaptée à chaque cas particulier et définie par notre Equipe médicale.

**Tentative de vol / Vol :** Tentative de soustraction frauduleuse avec agression ou par Effraction du Véhicule n'ayant pas entraîné le déplacement de ce même Véhicule et en rendant impossible l'utilisation dans des conditions normales de sécurité. Une déclaration de tentative de vol doit être faite par le bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes préalablement à la demande d'assistance.

**Titre de transport :** Dans le cadre des transports publics de voyageurs, il désigne le document qui permet à l'Assuré de justifier du paiement du transport.

**Véhicule assuré :** tout Véhicule, dont la date de première mise en circulation est supérieure à 10 ans assuré par le Distributeur, répondant aux conditions suivantes : véhicule terrestre à moteur à quatre roues d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes y compris ceux construits et conçus pour le transport de marchandises, ainsi que les véhicules de tourisme à 2 ou 3 roues et les side-cars d'une cylindrée supérieure ou égale à 125 cm<sup>3</sup>, soumis à l'obligation d'assurance et immatriculé en France. La définition est étendue à la caravane ou la remorque à bagages dont le PTAC est inférieur ou égal à 500 kg, tractée par le Véhicule. Le Véhicule doit être équipé d'une roue de secours en état de fonctionnement ou d'un kit de colmatage.

## 3 PRESENTATION DES GARANTIES

### 3.1 FAITS GENERATEURS GARANTIS

Le bénéfice des garanties d'assistance aux véhicules peut être sollicité en cas de survenance de l'un des faits générateurs suivants :

<ul style="list-style-type: none"><li>Assistance aux Véhicules</li></ul>	Accident matériel, Incendie, Tentative de vol et Vol, Vandalisme, Panne, Erreur ou panne sèche de carburant, Crevaison, Perte, vol ou bris des clés du Véhicule, Oubli des clés dans le Véhicule, Evènement climatique
<ul style="list-style-type: none"><li>Assistance aux Personnes</li></ul>	en cas d'Accident Corporel ou décès lors d'un déplacement avec le Véhicule

### 3.2 GARANTIES D'ASSISTANCE AUX VEHICULES

Les Garanties d'assistance aux Véhicules s'exercent si le Véhicule subit un des faits visés au paragraphe "FAITS GENERATEURS GARANTIS" ci-avant.

#### 3.2.1 Dépannage/ Remorquage

AXA Assistance organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule au garage du choix du client ou à son domicile dans un rayon de 100kms.

Dans les pays où seuls les dépanneurs missionnés par la gendarmerie sont autorisés et en cas d'immobilisation sur autoroute ou voie express, AXA Assistance rembourse à l'Assuré les frais avancés sur présentation des justificatifs originaux acquittés.

Lorsque les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule, AXA Assistance organise et prend en charge le dépannage sur place du Véhicule.

Lorsque la batterie de traction du Véhicule est totalement ou partiellement déchargée, AXA Assistance organise et prend en charge le remorquage du Véhicule jusqu'au point de recharge le plus proche.

### 3.2.2 Assistance aux personnes indemnes

Lorsque la durée de l'Immobilisation du Véhicule est inférieure à 24 heures en France ou 72 heures à l'Etranger ou en cas de Vol du Véhicule, AXA organise et prend en charge l'attente sur place des Assurés c'est-à-dire leurs Frais de séjour :

- En France : dans la limite d'une (1) nuit à hauteur de 100 euros TTC par Assuré ;
- A l'Etranger :
  - Soit, dans la limite de trois (3) nuits à hauteurs de 100 euros TTC par Assuré.
  - Soit taxi , si distance inférieure à 100 km ;

Lorsque la durée de l'Immobilisation du Véhicule est supérieure à 24 heures en France ou 72 heures à l'Etranger ou en cas de Vol du Véhicule, AXA organise et prend en charge :

- Soit le retour au Domicile des Assurés c'est-à-dire l'organisation et la prise en charge du transport pour retourner à leur Domicile par le moyen le plus adapté à la situation (taxi si moins de 150 km, billet avion classe éco, billet train première classe, véhicule de location cat. Equivalente SDMR).
- Soit la poursuite du voyage des Assurés dans la limite des coûts du retour à leur Domicile par le moyen le plus adapté à la situation (taxi si moins de 150 km, billet avion classe éco, billet train première classe, véhicule de location cat. Equivalente SDMR).

### 3.2.3 Récupération du Véhicule

Une fois le Véhicule réparé ou retrouvé, AXA Assistance organise et prend en charge un titre de transport (taxi si moins de 100 km, billet avion classe éco, billet train première classe), afin qu'un Assuré puisse aller récupérer le Véhicule.

Les frais de péage, de stationnement, de carburant, de traversée de bateau ne sont pas pris en charge.

### 3.2.4 Frais de liaison

AXA Assistance organise et prend en charge les frais de taxi pour permettre le transfert des Assurés vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport les plus proches, ainsi que vers le garage où le Véhicule doit être récupéré, dans le cadre des garanties « Assistance des personnes valides », « Récupération du Véhicule » ou « Véhicule de remplacement ».

## 3.3 Envoi de pièces détachées à l'Etranger

A l'Etranger, si les pièces nécessaires à la réparation du Véhicule ne sont pas disponibles, AXA Assistance organise et prend en charge les frais d'expédition de ces pièces, sous réserve des disponibilités locales.

AXA Assistance procède à l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, des pièces détachées et des frais de douanes. L'Assuré est tenu de

rembourser les fonds avancés soit par débit de sa carte bancaire, soit dans un délai de trente (30) jours à compter de l'expédition des pièces et en tout état de cause, de rembourser AXA Assistance dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de versement.

### 3.3.1 Rapatriement du Véhicule depuis l'Etranger

A l'Etranger, si les réparations ne peuvent être effectuées dans les 72 heures et que la durée de main-d'œuvre excède 5h et que le coût du transport n'excède pas la différence entre la valeur à l'Argus du Véhicule prise le jour du sinistre et l'évaluation du coût des réparations (en cas de désaccord, c'est la valeur à dire d'expert qui fait foi) ; AXA Assistance organise et prend en charge le transport du Véhicule non roulant jusqu'au garage habituel de l'Assuré.

L'Assuré est tenu de faire parvenir à AXA Assistance par lettre recommandée avec avis de réception, dans les 48h :

- La description du Véhicule précisant les dégâts et avaries ;
- L'autorisation de rapatriement signée du propriétaire du Véhicule.

L'Assuré est tenu d'aviser AXA Assistance des dommages survenus pendant le transport par lettre recommandée avec accusé de réception dans les cinq (5) jours qui suivent la date de livraison du Véhicule.

### 3.3.2 Frais de gardiennage à l'Etranger

A l'Etranger, AXA prend en charge les frais de gardiennage du Véhicule lorsqu'il est rapatrié par AXA, dans la limite de 7 jours

### 3.3.3 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance aux véhicules

Outre les exclusions communes applicables à toutes les garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- X les pannes répétitives de même nature causées par la non-réparation du Véhicule après une première intervention de nos services dans le mois précédent l'événement ;
- X les frais de carburant ;
- X les problèmes et pannes de climatisation ;
- X les conséquences de l'Immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ;
- X les frais de réparations des Véhicules, les pièces détachées ;
- X les objets et effets personnels laissés dans ou/et sur le Véhicule ;
- X les frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance ;
- X les remorques à bateau, les remorques de transport de Véhicule, les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages ;
- X les voiturettes immatriculées conduites sans permis ;
- X les Véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel que auto-école, ambulance, taxi, véhicule funéraire ;
- X les Véhicule de location à titre particulier ;
- X les Véhicules destinés au transport de marchandises et animaux ;
- X les pannes des systèmes d'alarme non montés en série ;

- X les marchandises, matériels, outillages, et animaux transportés dans le Véhicule.

## 3.4 GARANTIE D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Les Garanties d'assistance aux personnes consistent en cas d'Atteinte corporelle ou de décès de l'Assuré survenus lors d'un Déplacement avec le Véhicule, à organiser et à prendre en charge si nécessaire des garanties d'assistance aux personnes dans les conditions et limites ci-après.

### 3.4.1 Rapatriement médical

L'Equipe médicale d'AXA Assistance contacte les médecins traitants sur place et prend les décisions les plus adaptées à l'état de santé de l'Assuré en fonction des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si l'Equipe médicale d'AXA Assistance recommande le rapatriement de l'Assuré vers une Structure médicale ou son Domicile, AXA Assistance organise et prend en charge sa réalisation en fonction.

Si l'Assuré est hospitalisé dans une Structure médicale hors du secteur hospitalier de son Domicile, AXA Assistance organise et prend en charge son transfert vers son Domicile.

Le choix de la destination de rapatriement, du lieu d'Hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement et des moyens utilisés pour le rapatriement relèvent exclusivement de la décision de l'Equipe médicale d'AXA Assistance.

Tout refus de la solution proposée par l'Equipe médicale d'AXA Assistance entraîne la déchéance des garanties d'assistance médicale.

### 3.4.2 Envoi d'un médecin auprès d'un Assuré à l'Etranger

Si les circonstances l'exigent, l'Equipe médicale d'AXA Assistance peut décider d'envoyer un médecin auprès de l'Assuré afin de mieux juger des mesures à prendre en vue de son rapatriement.

### 3.4.3 Retour des Assurés

Dans le cadre du rapatriement médical ou de corps de l'Assuré, AXA Assistance organise et prend en charge le retour au Domicile des autres Assurés.

### 3.4.4 Visite d'un proche

Si l'Assuré est hospitalisé plus de six (6) jours consécutifs (hospitalisation sans franchise en jours d'hospitalisation s'il s'agit d'un enfant mineur ou si le pronostic vital est engagé), AXA Assistance organise et prend en charge le transport aller/retour et les frais de séjour sur place d'un Membre de sa famille ou d'un Proche (2 titres de transport s'il s'agit d'un enfant mineur) afin qu'ils se rendent auprès de lui.

La prise en charge d'AXA Assistance s'effectue jusqu'à la date du rapatriement sans pouvoir excéder six (6) nuits consécutives à concurrence de 300 € TTC par nuit et par Assuré.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Frais de séjour supplémentaires ».

### 3.4.5 Rapatriement en cas de décès

AXA Assistance organise et prend en charge le rapatriement du corps de l'Assuré ou de ses cendres du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans son pays de Domicile.

AXA Assistance prend en charge les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport sont en pris en charge à hauteur de 1500 € TTC.

Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du défunt.

### 3.4.6 Présence d'un Membre de la famille ou d'un Proche en cas de décès

Si l'Assuré était seul sur place et que la présence d'un Membre de la famille ou d'un Proche s'avère nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, AXA Assistance organise et prend en charge son transport aller/retour ainsi que ses Frais de séjour sur place pour une durée de deux (2) nuits consécutives à concurrence de 100€ TTC par nuit et par Assuré.

### 3.4.7 Envoi de médicaments à l'Etranger

Si, à l'Etranger, l'Assuré ne trouve pas les médicaments prescrits avant le départ par son médecin traitant et indispensables à son état de santé, AXA Assistance organise et prend en charge les frais d'expédition jusqu'à son lieu de séjour.

Le coût des médicaments et les frais de dédouanement restent à la charge de l'Assuré.

AXA Assistance procède à l'avance des frais de médicaments et de dédouanement en contrepartie d'une garantie que l'Assuré ou un tiers aura déposée.

### 3.4.8 Chauffeur de remplacement

En cas de rapatriement de l'Assuré, si personne sur place n'est en capacité de conduire le Véhicule, AXA Assistance organise et prend en charge la mise à disposition d'un chauffeur de remplacement afin de ramener le Véhicule au Domicile de l'Assuré par l'itinéraire le plus direct. Cette garantie est acquise si les conditions suivantes sont remplies :

- l'Assuré conduisait le Véhicule pendant le Déplacement en tant que propriétaire ou utilisateur autorisé dudit Véhicule ;
- une délégation écrite de conduite ainsi que tous les documents administratifs du Véhicule (carte grise, attestation d'assurance en cours de validité) doivent être remis au chauffeur.

De plus, le Véhicule doit respecter les conditions cumulatives suivantes :

- être conforme aux règles des codes de la route nationaux ou internationaux ;
- remplir les normes du contrôle technique obligatoire.

Les frais de péage, de stationnement, de carburant, de traversée de bateau ne sont pas pris en charge.

### 3.4.9 Soutien psychologique

En cas d'Accident survenu avec le Véhicule, AXA Assistance organise et prend en charge la mise en relation de l'Assuré avec un psychologue clinicien à raison de trois (3) consultations téléphoniques par événement.

Au-delà de cette limite, AXA Assistance pourra communiquer à l'Assuré les coordonnées de psychologues à proximité de son Domicile. Les frais restent à la charge de l'Assuré.

### 3.4.10 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale

Outre les exclusions générales applicables à chacune des garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- X toutes interventions et/ou remboursements relatifs à des bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif ;
- X les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ;
- X les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et/ou nécessitant des soins ultérieurs programmés ;
- X les maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées et ayant fait l'objet d'une consultation médicale ou d'une hospitalisation dans les six (6) mois avant la date de demande d'assistance ;
- X les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitements, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement ;
- X les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau-né ;
- X les interruptions volontaires de grossesse ;
- X la chirurgie esthétique ;
- X les tentatives de suicide et leurs conséquences ;
- X les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- X les conséquences du défaut, de l'impossibilité ou des suites de vaccination ou de traitement nécessité ou imposé par un déplacement ou un voyage ;
- X les transports répétitifs nécessités par votre état de santé.

## 3.5 GARANTIES D'ASSURANCE DE FRAIS MEDICAUX À L'ÉTRANGER

### 3.5.1 Objet de la garantie

L'Assuré est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux et d'Hospitalisation consécutifs à une Atteinte corporelle survenue et constatée à l'Étranger pendant la durée de validité des garanties, et restant à sa charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de sa mutuelle et/ou de tout autre organisme de prévoyance habituelle ou collective dont il bénéficie.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, AXA Assistance rembourse à l'Assuré ces frais dans la limite du plafond garanti à condition qu'il communique :

- Les factures originales des frais médicaux et chirurgicaux ;
- L'attestation de refus de prise en charge émise par organisme payeur.

Frais ouvrant droit à la prestation : les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'Hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à sa pathologie.

### 3.5.2 Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie est acquise uniquement lorsque l'Assuré est affilié à une caisse d'assurance maladie et/ou à tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective le garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'Hospitalisation ;
- La garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une Autorité médicale et engagés à l'Etranger pendant la période de validité des garanties ;
- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord d'AXA Assistance matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à l'attention de l'Assuré ou de toute personne agissant en son nom, dès lors que le bien-fondé de sa demande est constaté ;
- En cas d'Hospitalisation, sauf en cas de force majeure, AXA Assistance doit être avisée de l'Hospitalisation de l'Assuré dans les 24 heures qui suivent la date mentionnée au certificat d'Hospitalisation ;
- L'Assuré doit accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par AXA Assistance ;
- Dans tous les cas, le médecin que missionnera AXA Assistance doit pouvoir rendre visite à l'Assuré et avoir libre accès à son dossier médical, dans le respect le plus stricte des règles déontologiques ;

La garantie cesse automatiquement à la date où AXA Assistance procède au rapatriement.

La prise en charge d'AXA Assistance se fait dans la limite de 80 000 € TTC par événement. AXA Assistance prend en charge les frais dentaires d'urgence à concurrence de 300 € TTC par Assuré et par événement.

Dans tous les cas, une franchise de 60 € TTC par dossier est appliquée.

### 3.5.3 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance Frais médicaux et chirurgicaux à l'Etranger

Outre les exclusions communes applicables à toutes les garanties, ne pourront donner lieu ni à avance, ni à remboursement, ni à prise en charge, les frais :

- X les frais engagés dans le pays de domicile ;
- X les frais de vaccination ;
- X les frais de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact ;
- X les frais de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident ;
- X les frais de cures, séjours en maison de repos et de rééducation.

### 3.5.4 Modalités d'application

L'Assuré doit adresser à AXA Assistance les informations et les pièces suivantes :

- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'atteinte corporelle ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ;
- une copie des ordonnances délivrées ;
- une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné ;

- en cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ;
- d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à sa charge ;
- en outre, il doit joindre sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical d'AXA Assistance, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat qu'AXA Assistance pourrait lui demander.

À défaut de fournir à AXA toutes ces pièces, elle ne pourra procéder au remboursement.

## 4 EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions spécifiques applicables à chacune des garanties, sont exclus :

- X les frais courants tels que repas ou boissons que l'Assuré aurait normalement supportés pendant son Déplacement ;
- X les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le Déplacement de l'Assuré ;
- X le coût des communications téléphoniques, exceptées celles réalisées dans le cadre de la mise en place des garanties d'assistance de ce contrat ;

De plus, ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit toutes conséquences :

- X de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- X d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de la part de l'Assuré ;
- X des frais de recherche et de secours résultant de l'inobservation des règles de prudence édictées par les exploitants du site et/ou des dispositions réglementaires régissant l'activité que l'Assuré pratique ;
- X des dommages que vous avez causés ou subis lorsque l'Assuré pratique les sports suivants : bobsleigh, alpinisme ou varappe ;
- X de la participation de l'Assuré en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à un titre non-amateur ;
- X du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive ;
- X de la pratique de tout sport à titre professionnel ;
- X d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- X d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- X la guerre civile ou étrangère déclarée ou non ;
- X la mobilisation générale ;
- X toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ;
- X tout acte de sabotage ou de terrorisme ;

- X tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire ;
- X toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ;
- X les Catastrophes naturelles ;
- X les épidémies, tout risque infectieux ou chimique ;
- X toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernementale ;
- X tous les cas de force majeure.

## 5 DISPOSITIONS GENERALES

### 5.1 Subrogation dans les droits et actions de l'Assuré

AXA Assistance est subrogée dans les droits et actions du Bénéficiaire contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention et/ou son indemnisation, à concurrence des frais engagés et/ou des indemnités réglées en exécution du Contrat.

### 5.2 Protection des données personnelles

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Assistance pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution du présent Contrat, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à sa politique de protection des données personnelles telle que publiée sur son site internet.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- a) Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans la présente Notice. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'Assuré consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fin ;
- b) Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
- c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
- g) Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Assistance est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, AXA Assistance met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale.

Si l'Assuré ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant au :

Dans le cas où vous y auriez consenti lors de votre souscription, les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale.

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Adhérent/l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA sollicitera son consentement.

L'adhérent/L'assuré peut revenir à tout moment sur son consentement en écrivant à :

Délégué à la protection des données AXA  
8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff  
Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance solliciter son consentement.

L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, l'Assuré reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

L'Assuré peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse du Délégué à la protection des données mentionnée ci-dessus.

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : [axa-assistance.fr](http://axa-assistance.fr) ou sous format papier, sur demande.

## 5.3 Réclamations et médiation

En cas de mécontentement concernant le contrat, Vous pouvez vous adresser :

- Pour toute réclamation portant sur la souscription et la gestion du contrat : Hervé Clavel Assurances, 7 BIS QUAI DES ETROITS 69005 LYON
- Pour toute réclamation relative à la fourniture des prestations et le contenu des documents contractuels : AXA - Service Gestion Relation Clientèle, 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : [www.axa-assistance.fr/contact](http://www.axa-assistance.fr/contact)

AXA s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

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

Si un désaccord subsiste à l'issue de ce dernier délai, 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 : [www.mediation-assurance.org](http://www.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 quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

## 5.4 Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° 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 la 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 dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

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 :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription (Article 2240 du code civil).
- La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (Article 2241 du code civil). L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance (Article 2242 du code civil).
- L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (Article 2243 du code civil).

- Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (Article 2244 du code civil).
- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (Article 2245 du code civil).
- L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (Article 2246 du code civil).

Conformément ce même article L114-2 du Code des assurances, la prescription est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.
- par l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Enfin, conformément à l'article L114-3 du code des assurances, par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## 5.5 Autorité de contrôle

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

## 5.6 Loi applicable- Compétence judiciaire

Conformément à la réglementation en vigueur, le Souscripteur et le lieu d'immatriculation des Véhicules garantis sont situés en France, à ce titre :

- La langue du Contrat et des échanges entre les Parties en exécution du Contrat est le français et
- l'interprétation et l'exécution de ce Contrat sont régies par le Code des assurances français.

En cas de contestation née à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat, les juridictions situées en France seront seules compétentes pour trancher cette contestation.