

## Conditions générales

### Article 1. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par l'Assisteur des garanties d'assistance aux véhicules et/ou aux personnes accordées aux bénéficiaires de la présente convention dans les limites et conditions définies ci-après.

La présente convention est composée et régie par les présentes conditions générales et par le bulletin de souscription.

### Article 2. Définitions

#### 2.01 L'Assisteur

AXA Assistance France Assurances  
6 rue André Gide  
92320 Chatillon

#### 2.02 Souscripteur

Toute personne morale domiciliée en France nommément désignée sur le bulletin de souscription et dûment représentée par la personne signataire, exerçant une activité de location courte durée de camping-car de moins de 3,5 tonnes.

#### 2.03 Bénéficiaire

Le titulaire du contrat de location domicilié en France ainsi que toute personne physique circulant à bord du véhicule garanti (conducteur autorisé et passagers) également domiciliée en France, dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur **à l'exclusion des auto-stoppeurs.**

#### 2.04 Véhicule garanti

Il s'agit du camping-car d'un PTAC inférieur ou égal à 3.5 tonnes, soumis à l'obligation d'assurance et immatriculé en France, appartenant à la flotte du Souscripteur et déclaré par ce dernier ainsi que la remorque à bagages n'excédant pas 750 kg également tractée par ce véhicule.

#### 2.05 Déplacements garantis

Sont garantis tous les déplacements à titre privé ou professionnel effectués avec le véhicule garanti pendant la durée du contrat de location.



## **2.06 Territorialité**

Les garanties s'exercent dans les pays de la carte internationale d'assurance automobile, sauf stipulation contraire figurant dans le texte des garanties.

## **2.07 Franchise kilométrique**

Les garanties s'appliquent sans franchise kilométrique.

## **2.08 France**

France métropolitaine.

Les Principautés de Monaco et d'Andorre sont conventionnellement intégrées sous cette définition.

## **2.09 Etranger**

Tout pays en dehors du pays où se trouve le domicile du bénéficiaire.

## **2.10 Domicile**

Lieu de résidence principal et habituel du bénéficiaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu.

Il est situé nécessairement en France.

## **2.11 Panne**

Tout incident fortuit d'origine mécanique, électrique, électronique ou hydraulique empêchant le véhicule garanti de poursuivre le déplacement prévu ou en cours dans des conditions normales de circulation.

## **2.12 Crevaison**

Par crevaison, il faut entendre tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement d'un pneumatique) qui rend impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Afin de bénéficier de cette garantie le véhicule doit être équipé d'une roue de secours conforme à la réglementation en vigueur et d'un cric ou d'un kit anti-crevaison. Cette condition ne s'applique pas aux véhicules roulant au GPL.

## **2.13 Panne de carburant**

Par panne de carburant, il faut entendre tout défaut de carburant entraîné par un dysfonctionnement de la jauge de carburant.

## **2.14 Erreur de carburant**

Par erreur de carburant il faut entendre le remplissage accidentel et involontaire du réservoir avec un carburant inapproprié au type du véhicule.

## **2.15 Perte, vol ou bris des clés**

Par perte des clefs il faut entendre le défaut de clés égarées, le défaut de clés consécutif à un vol, le bris des clés dans la serrure ou neiman du véhicule.

## **2.16 Accident matériel**

Dégâts occasionnés au véhicule, rendant impossible son utilisation et ayant pour cause un événement soudain et imprévisible.

Pour la garantie « Véhicule de remplacement », l'incendie et la tentative de vol sont assimilés à l'accident matériel.

## **2.17 Incendie**

La combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal.

### **2.18 Tentative de vol**

Tentative de soustraction frauduleuse du véhicule ayant entraîné des dommages rendant impossible son 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 toute demande d'assistance.

L'effraction et le vandalisme sont assimilés à la tentative de vol.

### **2.19 Vandalisme**

Dompage matériel causé sans autre mobile que la volonté de détériorer ou de détruire.

### **2.20 Vol**

Soustraction frauduleuse du véhicule.

Une déclaration de vol doit être faite par le bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes préalablement à toute demande d'assistance.

### **2.21 Immobilisation du véhicule**

La durée nécessaire à un garagiste pour réparer un véhicule suite à un événement garanti.

L'immobilisation commence à partir du moment où le véhicule est déposé chez le garagiste. La durée de l'immobilisation est indiquée par le réparateur dès la prise en charge du véhicule. Elle s'achève à la fin des travaux.

### **2.22 Maladie**

Altération soudaine et imprévisible de la santé du bénéficiaire constatée par une autorité médicale compétente.

### **2.23 Accident corporel**

Altération brutale de la santé du bénéficiaire ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible et violent et indépendant de la volonté de la victime.

### **2.24 Atteinte corporelle grave**

Accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état du bénéficiaire si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

### **2.25 Hospitalisation**

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une atteinte corporelle grave et dont la survenance n'était pas connue du bénéficiaire dans les 5 jours avant son déclenchement.

### **2.26 Autorité médicale**

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où se trouve le bénéficiaire.

### **2.27 Équipe médicale**

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur de l'Assisteur.

### **2.28 Membres de la famille**

Ascendants et descendants au premier degré, conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée au bénéficiaire par un Pacs, frères, sœurs du bénéficiaire domiciliés dans le même pays que le bénéficiaire.

### **2.29 Proche**

Toute personne physique désignée par le bénéficiaire ou un de ses ayants droit et domiciliée dans le même pays que le bénéficiaire.

## 2.30 Faits générateurs

Les garanties s'appliquent pour les faits générateurs suivants :

- accident matériel, incendie, vol et tentative de vol,
- panne,
- crevaison,
- perte, vol ou bris de clés,
- panne de carburant,
- erreur de carburant.

Les garanties d'assistance médicale et assurance des frais médicaux à l'étranger s'exercent en cas d'atteinte corporelle grave ou de décès survenu lors du déplacement à bord du véhicule garanti pendant la durée de location.

Les garanties d'assistance juridique s'exercent en cas d'accident de la circulation survenu à l'étranger.

## Article 3. Garanties d'assistance aux véhicules

### 3.01 Dépannage / Remorquage

L'Assisteur organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche dans la limite de 300 EUR en cas :

- de panne,
- d'accident matériel, d'incendie, de vol ou de tentative de vol,
- de perte, vol ou bris des clés ou d'erreur de carburant.

Dans les pays où seuls les dépanneurs missionnés par la gendarmerie sont habilités à intervenir, en cas d'immobilisation sur autoroute ou voie express, l'Assisteur rembourse à concurrence de 300 EUR sur présentation de pièces justificatives originales, les frais de dépannage ou remorquage que le bénéficiaire aura avancés.

**Si les clés du véhicule sont restées à l'intérieur de ce dernier, et que celui-ci est fermé, l'Assisteur ne prend en charge que le déplacement du dépanneur, les autres frais restant à la charge du bénéficiaire.**

**Les frais de carburant et de réparations restent à la charge du bénéficiaire.**

**Cette garantie ne s'applique pas en cas de Crevaison ou de Panne de carburant.**

### 3.02 Assistance « crevaison »

En cas de crevaison, l'Assisteur demande à un garagiste de se rendre sur le lieu de la crevaison pour :

- remplacer le pneu crevé, par la roue de secours qui se trouve dans le véhicule immobilisé,
- utiliser le kit anti-crevaison lorsque le véhicule en est équipé, ou remorquer le véhicule si le kit est inutilisable.

L'Assisteur prend en charge les frais de déplacement du dépanneur ou les frais de remorquage tels que prévus ci-dessus, à concurrence de 300 EUR.

**En cas d'absence de la roue de secours ou si celle-ci n'est pas utilisable, l'intégralité des frais reste à la charge du bénéficiaire.**

### 3.03 Assistance « panne de carburant »

En cas de panne de carburant, l'Assisteur organise et prend en charge le remorquage du véhicule jusqu'à la station service la plus proche.

L'Assisteur prend en charge les frais de remorquage à concurrence de 300 EUR.

**Les frais de carburant restent à la charge du bénéficiaire.**

### 3.04 Panne d'un véhicule sous garantie constructeur

Lorsque le véhicule est sous garantie constructeur, l'Assisteur transfère l'appel à la société d'assistance du constructeur pour la mise en œuvre des prestations accordées par ce dernier.

En parallèle, l'Assisteur ouvre un dossier pour la mise en œuvre des garanties complémentaires acquises au titre de la présente convention dont le bénéficiaire lui fait la demande.

### 3.05 Attente pour réparations

En cas de vol ou d'immobilisation du véhicule inférieure à 24 heures en France ou 72 heures à l'étranger, si le bénéficiaire souhaite attendre les réparations de son véhicule sur place, l'Assisteur prend en charge :

- en France, 1 nuit d'hôtel à concurrence de 80 EUR par bénéficiaire ;
- à l'étranger, 3 nuits d'hôtel à concurrence de 80 EUR par nuit par bénéficiaire.

L'Assisteur prend en charge la chambre et le petit déjeuner, à l'exclusion de tout autre frais.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Retour au domicile ou poursuite du voyage ».**

### 3.06 Retour au domicile ou poursuite de voyage

En cas de vol ou d'immobilisation du véhicule supérieure à 24 heures en France ou 72 heures à l'étranger, l'Assisteur organise et prend en charge le retour au domicile ou la poursuite du voyage des bénéficiaires :

- en avion classe économique **ou**
- en train 1<sup>ère</sup> classe **ou**
- en taxi sur une distance de 100 km **ou**
- en véhicule de location, en France uniquement, pour une durée maximum de 48 heures et dans la limite du trajet à effectuer. Un véhicule de location est mis à disposition sous réserve que le bénéficiaire remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location.

#### Conditions d'intervention :

- Le véhicule de location mis à disposition est de catégorie maximum SDMR\*. Il est mis à disposition par l'Assisteur sous réserve des disponibilités locales.
- Le coût de la poursuite du voyage pris en charge ne peut excéder le coût du retour au domicile,
- Le choix du moyen de transport utilisé est du ressort exclusif de l'Assisteur,
- Le coût de la location est pris en charge par l'Assisteur: kilométrage illimité et assurances obligatoires,
- Cette prestation est accordée sous réserve que le bénéficiaire remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location de véhicule,

\*Codification des véhicules de location selon le code ACRISS.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Attente pour réparations ».**

### 3.07 Récupération du véhicule

Lorsque le véhicule est réparé après une immobilisation ou lorsqu'il est retrouvé suite à un vol et constaté roulant, l'Assisteur organise et prend en charge un titre de transport aller simple en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe ou en taxi sur une distance de 100 km maximum pour le bénéficiaire ou une personne désignée par lui afin d'aller récupérer le véhicule.

### 3.08 Envoi de pièces détachées

A l'étranger, l'Assisteur expédie les pièces détachées non disponibles sur place et indispensables à la réparation du véhicule sous réserve des législations locales et disponibilités des moyens de transport.

**Les accessoires ne mettant pas en cause la sécurité du véhicule sont exclus.**

L'Assisteur fait l'avance du coût des pièces et des frais de douane éventuels et, préalablement à toute commande, se réserve le droit de demander le dépôt d'une caution équivalent à l'avance.

Toute pièce commandée est due.

Le Souscripteur s'engage à rembourser à l'Assisteur la totalité des sommes avancées soit par débit de sa carte bancaire, soit dans un délai de 30 jours à compter de la date d'expédition des pièces.



L'abandon de la fabrication ou la non-disponibilité de la pièce en France constitue un cas de force majeure qui peut retarder ou rendre impossible l'envoi.

### **3.09 Rapatriement de véhicule**

A 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, l'Assisteur organise et prend en charge le transport du véhicule non roulant jusqu'au garage habituel désigné par le Souscripteur.

Afin d'organiser ce transport, le Souscripteur doit envoyer, dans les 48 heures, une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du véhicule avec mention des dégâts et avaries ainsi que l'autorisation de rapatriement signée par le propriétaire du véhicule exigée par l'Assisteur.

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.

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 l'Assisteur.

En cas de dommages, les constatations devront être effectuées entre le garagiste en charge de réceptionner le véhicule et le transporteur au moment de la livraison.

Le Souscripteur devra impérativement aviser l'Assisteur des dommages, par lettre recommandée, dans les 5 jours qui suivent la date de livraison du véhicule.

### **3.10 Frais de gardiennage**

Après accord du service assistance et du Souscripteur sur le rapatriement ou l'abandon du véhicule, l'Assisteur prend en charge les frais de gardiennage à l'étranger à concurrence de 300 EUR. dès la réception de l'ensemble des documents nécessaires au rapatriement ou à l'abandon légal du véhicule.

### **3.11 Abandon du véhicule**

A l'étranger, lorsque les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur argus du véhicule ou lorsque le véhicule est déclaré épave par l'expert, l'Assisteur 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.

**Le coût de cette garantie reste à la charge du bénéficiaire.**

### **3.12 Frais de liaison**

Si l'Assisteur intervient au titre des garanties « Attente pour réparations », « Retour au domicile ou poursuite de voyage » ou « Récupération du véhicule », ses services organisent et prennent en charge les frais de taxi pour permettre le transfert des bénéficiaires vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport ou la concession les plus proches, ainsi que le garage où le véhicule doit être récupéré.

### **3.13 Aide à la rédaction du constat amiable**

L'Assisteur aide le bénéficiaire lors de la rédaction du constat amiable suite à un accident de la circulation routière survenu en France métropolitaine et dans lequel le bénéficiaire est impliqué. L'Assisteur fournit au bénéficiaire les explications concernant les rubriques du constat ainsi que les conseils utiles à la sauvegarde de ses intérêts.

### **3.14 Exclusions aux garanties d'assistance aux véhicules**

**Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :**

- **les pannes répétitives de même nature causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention du service assistance dans le mois,**
- **les problèmes et pannes de climatisation ou 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 réparations des véhicules, pièces détachées,
- les objets et effets personnels laissés dans ou/et sur le véhicule garanti,
- les frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance,
- les motocyclettes de moins de 125 cm<sup>3</sup>,
- les vélomoteurs, cyclomoteurs,
- les remorques à bagages d'un poids total autorisé en charge de plus de 750 kg,
- les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateau, les remorques de transport de véhicule,
- les voitures immatriculées conduites sans permis,
- les véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel que auto - école, ambulance, taxi, véhicule funéraire,
- les véhicules destinés au transport de marchandises et animaux,
- les frais de rapatriement ou de remorquage de la remorque ou de la caravane non endommagée par suite de la carence du véhicule tracteur,
- les pannes des systèmes d'alarme non montés en série,
- les marchandises et animaux transportés.

## Article 4. Garanties d'assistance aux personnes

### Garanties d'assistance médicale

#### 4.01 Rapatriement médical

En cas d'atteinte corporelle grave, les médecins de l'Assisteur contactent les médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées à l'état du bénéficiaire en fonction des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si l'équipe médicale de l'Assisteur recommande le rapatriement du bénéficiaire, l'Assisteur organise et prend en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par son équipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit un centre de soins adapté de proximité ;
- soit un centre hospitalier dans un pays limitrophe ;
- soit le centre hospitalier le plus proche du domicile.

Si le bénéficiaire est hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier du domicile, l'Assisteur organise, le moment venu, son retour après consolidation médicalement constatée et prend en charge son transfert à son domicile.

Les moyens de rapatriement peuvent être le véhicule sanitaire léger, l'ambulance, le train, l'avion de ligne, l'avion sanitaire.

Le choix final du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement du bénéficiaire et des moyens utilisés relèvent exclusivement de la décision de l'équipe médicale.

Tout refus de la solution proposée par l'équipe médicale de l'Assisteur entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.

#### 4.02 Visite d'un proche

Si l'état du bénéficiaire ne permet pas ou ne nécessite pas son rapatriement et si l'hospitalisation locale est supérieure à 6 jours consécutifs (hospitalisation sans franchise si le pronostic vital est engagé), l'Assisteur met à la disposition d'un membre de la famille ou d'un proche un titre de transport aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe pour se rendre sur place.

Cette garantie n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un membre majeur de la famille du bénéficiaire en âge de majorité juridique.

L'Assisteur prend en charge les frais d'hébergement (chambre et petit déjeuner uniquement) à concurrence de 80 EUR par nuit et pour une durée de 6 nuits consécutives maximum.

**Toute autre solution de logement provisoire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.**

#### **4.03 Envoi de médicaments à l'étranger**

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables, ou leurs équivalents, prescrits avant le départ par le médecin traitant du pays de domicile, l'Assisteur en fait la recherche.

S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais sous réserve des contraintes des législations locales et des moyens de transport disponibles.

Cette garantie est acquise pour les demandes ponctuelles. En aucun cas, elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccin.

Le coût des médicaments reste à la charge du bénéficiaire.

Le bénéficiaire s'engage à rembourser à l'Assisteur la totalité des sommes avancées soit par débit de sa carte bancaire, soit dans un délai de 30 jours calculé à partir de la date d'expédition.

#### **4.04 Rapatriement en cas de décès**

L'Assisteur organise et prend en charge le rapatriement du corps du bénéficiaire ou de ses cendres du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de son domicile.

L'Assisteur 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 ainsi organisé sont pris en charge à concurrence de 1 500 EUR.

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

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif de l'Assisteur.

#### **4.05 Présence d'un proche en cas de décès**

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps du bénéficiaire décédé et les formalités de rapatriement ou d'incinération, l'Assisteur met à disposition un titre de transport aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe.

Cette garantie ne peut être mise en œuvre que si le bénéficiaire était seul sur place au moment de son décès.

L'Assisteur organise son hébergement sur place et prend en charge ses frais d'hôtel (chambre et petit déjeuner uniquement) pour une durée de 2 nuits consécutives maximum à concurrence 80 EUR par nuit.

**Toute autre solution de logement provisoire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.**

#### **4.06 Chauffeur de remplacement**

***Cette garantie ne s'applique pas lorsque le véhicule garanti est un deux ou trois roues ou un side-car.***

En cas d'atteinte corporelle grave, si le bénéficiaire est dans l'incapacité de conduire le véhicule garanti ou s'il décède, et si aucun autre passager n'est habilité à conduire le véhicule, l'Assisteur prend en charge un chauffeur de remplacement.

Le véhicule est ramené au domicile du bénéficiaire par l'itinéraire le plus direct, après réparations éventuelles.

Seuls, les coûts et frais de déplacements du chauffeur sont pris en charge par l'Assisteur.

**Cette garantie n'est pas acquise si le véhicule a plus de 5 ans ou si son état de fonctionnement présente une ou plusieurs anomalies en infraction aux codes de la route nationaux ou internationaux.**



Toutefois, l'Assisteur met à disposition et prend en charge un titre de transport aller simple en avion de ligne classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe afin qu'une personne, désignée par le bénéficiaire ou un de ses ayants droit, puisse aller récupérer le véhicule.

**Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de traversée en bateau ne sont pas pris en charge. Les frais d'hôtel et de restauration restent à la charge des passagers ramenés éventuellement avec le véhicule.**

#### **4.07 Assurance « frais médicaux et chirurgicaux à l'étranger »**

##### **1 - Objet de la garantie**

Le bénéficiaire est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux et/ou d'hospitalisation consécutifs à une atteinte corporelle grave 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 individuelle ou collective dont il bénéficie.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et / ou d'hospitalisation engagés, l'Assisteur rembourse ces frais au bénéficiaire dans la limite du plafond garanti à condition qu'il communique à l'Assisteur :

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

Frais ouvrant droit à 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.

##### **2 - Conditions et montant de la garantie**

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- **La garantie est acquise uniquement lorsque le bénéficiaire est affilié à une caisse d'assurance maladie et / ou 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 consécutifs à une atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'étranger.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une autorité médicale et engagés à l'étranger pendant la période de validité des garanties.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord des services de l'Assisteur matérialisé par la communication d'un numéro de dossier au bénéficiaire ou à toute personne agissant en son nom, dès lors que le bien fondé de la demande est constaté.
- En cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, l'Assisteur doit être avisée de l'hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation.
- Le bénéficiaire doit accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par les services de l'Assisteur.
- Dans tous les cas, le médecin missionné par l'Assisteur doit pouvoir rendre visite au bénéficiaire et avoir libre accès à son dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques.
- La garantie cesse automatiquement à la date où l'Assisteur procède au rapatriement du bénéficiaire.

La prise en charge de l'Assisteur par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence de 30 000 EUR sous déduction de la franchise absolue de 46 EUR.

La prise en charge des frais dentaires est limitée à 153 EUR par événement.

##### **3 - Exclusions spécifiques aux frais médicaux et chirurgicaux**

**Les exclusions communes à toutes les garanties de la présente convention et les exclusions spécifiques à l'assistance médicale sont applicables.**

**En outre ne pourront donner lieu ni à avance, ni à remboursement, ni à prise en charge, les frais :**

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

#### 4 - Modalités d'application

Le bénéficiaire doit adresser à l'Assisteur les informations et les pièces suivantes :

- La nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'atteinte corporelle grave 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, le bénéficiaire doit joindre sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical de l'Assisteur, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat que les services de l'Assisteur pourraient lui demander.

**A défaut de fournir toutes ces pièces à l'Assisteur, cette dernière ne pourra procéder au remboursement.**

#### Avance des frais d'hospitalisation à l'étranger

En cas d'hospitalisation, et à la demande du bénéficiaire, l'Assisteur peut procéder à l'avance des frais d'hospitalisation pour son compte dans la limite des montants indiqués à l'Article « Conditions et montant de la garantie » contre remise d'une « déclaration de frais d'hospitalisation » l'engageant sur les démarches à suivre.

Afin de préserver ses droits ultérieurs, l'Assisteur se réserve le droit de demander au bénéficiaire ou à ses ayants droit soit une empreinte de sa carte bancaire, soit un chèque de caution.

A compter de la réception des factures de frais médicaux envoyés par les services de l'Assisteur, le bénéficiaire s'engage alors à effectuer ces démarches auprès des organismes de prévoyance sous 15 jours. Sans réponse de sa part dans un délai de 3 mois, l'Assisteur sera en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées pour son compte majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

#### 5 - Conseil aux voyageurs

Si le bénéficiaire dépend du régime de la Sécurité Sociale, l'Assisteur lui conseille de se munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie ou du formulaire E101 disponibles aux centres de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un voyage dans un pays de l'Union Européenne.

#### 4.08 Exclusions spécifiques à l'assistance médicale

**Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :**

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

## **Garanties d'assistance juridique à l'étranger**

A la suite d'un accident de la circulation commis par le bénéficiaire dans le pays étranger où il voyage, et pour tout acte non qualifié de crime, l'Assisteur intervient, à la demande écrite du bénéficiaire, si une action est engagée contre lui.

**Cette garantie ne s'applique pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle du bénéficiaire.**

**Ne sont pas garantis le montant des condamnations et de leurs conséquences.**

### **4.09 Avance de caution pénale**

A l'étranger, l'Assisteur procède à l'avance de la caution pénale exigée par les autorités pour la libération du bénéficiaire ou pour lui permettre d'éviter son incarcération.

Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place à concurrence de 15 000 EUR maximum par événement.

Le bénéficiaire est tenu de rembourser cette avance à l'Assisteur :

- dès restitution de la caution en cas de non-lieu ou d'acquiescement
- dans les 15 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation
- dans tous les cas dans un délai de 30 jours à compter de la date de versement

### **4.10 Frais d'avocat**

A l'étranger, l'Assisteur prend en charge les frais d'avocat sur place à concurrence de 3 000 EUR maximum par événement.

## **Article 5. Exclusions communes à toutes les garanties**

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences :

- résultant 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,
- de dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire,
- de la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye,
- d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- de la pratique à titre professionnel de tout sport,
- de la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- d'effets nucléaires radioactifs,
- des dommages causés par des explosifs que le bénéficiaire peut détenir,
- de la participation volontaire à des rixes sauf en cas de légitime défense, à la guerre civile ou étrangère, à des émeutes, à des grèves, à des actes de terrorisme, de pirateries, de sabotage, à des mouvements populaires,
- d'évènements climatiques tels que tempêtes ou ouragans.

Ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :

- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le bénéficiaire,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais engagés par le bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel,

- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

## **Article 6. Conditions restrictives d'application**

### **6.01 Limitation de responsabilité**

L'Assisteur ne peut être tenu 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.

L'Assisteur 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.

### **6.02 Circonstances exceptionnelles**

L'engagement de l'Assisteur repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

L'Assisteur ne peut être tenu 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.

## **Article 7. Conditions générales d'application**

### **7.01 Validité des garanties**

Les garanties de la présente convention sont acquises à tout véhicule désigné par le Souscripteur à compter de la date d'entrée en garantie dans les conditions fixées ci-après :

Elles sont acquises pendant la durée de validité de la présente convention à toute personne bénéficiaire d'un contrat de location.

Les garanties d'assistance et d'assurance prennent effet à la date (00h00) de début et cessent leurs effets à la date (24h00) de fin de location.

Les garanties cessent leur effet de plein droit, sans autre avis, à la date de sortie du véhicule de la garantie déclarée par le souscripteur.

### **7.02 Mise en jeu des garanties**

L'Assisteur s'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention.

Seules les prestations organisées par ou en accord avec l'Assisteur sont prises en charge.

L'Assisteur intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux.

En cas d'événement nécessitant l'intervention de l'Assisteur, la demande doit être adressée directement :

- par téléphone : 01 55 92 23 22

- par télécopie : 01 55 92 40 50

- par télégramme :

« AXA Assistance France Assurances »  
6 rue André Gide  
92320 Châtillon

### **7.03 Accord préalable**

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues à la présente convention sans l'accord préalable de l'Assisteur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.

### **7.04 Déchéance des garanties**

Le non-respect par le bénéficiaire de ses obligations envers l'Assisteur en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus à la présente convention.

## **Article 8. Cadre juridique**

### **8.01 Loi informatique et libertés**

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services de l'Assisteur pourront être enregistrées.

Conformément aux Articles 32 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales.

Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne de l'Assisteur, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives.

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'Union Européenne. Il s'agit des destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant au Service Juridique de l'Assisteur 6 rue André Gide – 92320 Châtillon -

### **8.02 Subrogation**

L'Assisteur est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant à la présente convention, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution de la présente convention

### **8.03 Prescription**

Toutes actions dérivant de la présente convention sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

### **8.04 Réclamations et médiation**

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de son contrat, le bénéficiaire doit contacter l'Assisteur – Service Gestion Relation Clientèle - 6, rue André Gide – 92320 Châtillon.

Si un désaccord subsiste, le bénéficiaire a la faculté de faire appel au médiateur dont les coordonnées lui seront alors communiquées par l'Assureur et ceci, sans préjudice des autres voies d'action légales.

### **8.05 Règlement des litiges**

Tout litige se rapportant à la présente convention et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par le médiateur, sera porté devant la juridiction compétente.

### **8.06 Autorité de contrôle**

AXA Assistance France Assurances est soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel située 61, rue Taitbout – 75009 Paris -

\*\*\*\*\*