

Conditions Générales | Réf. 500453403 – 06/2015

# Assistance Automobile



Mercedes-Benz Assurance

# SOMMAIRE

Objet.....	3
Définitions.....	3
Dispositions communes aux garanties d'assistance .....	5
Conditions d'application .....	5
<b>garanties d'assistance aux véhicules.....</b>	<b>5</b>
Modalités de mise en œuvre des prestations d'assistance aux véhicules .....	5
Dépannage / Remorquage.....	5
Attente pour réparations.....	5
Retour au domicile ou poursuite de voyage .....	6
Récupération du véhicule.....	6
Envoi de pièces détachées à l'étranger .....	6
Rapatriement de véhicule .....	6
Frais de gardiennage .....	6
Abandon du véhicule.....	7
Véhicule de remplacement.....	7
Frais de liaison.....	7
Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance aux véhicules .....	7
<b>Garanties d'assistance médicale .....</b>	<b>8</b>
Rapatriement médical .....	8
Envoi de médicaments à l'étranger .....	8
Visite d'un proche.....	8
Rapatriement en cas de décès .....	8
Présence d'un proche en cas de décès .....	9
Chauffeur de remplacement.....	9
Assurance « frais médicaux et chirurgicaux à l'étranger » .....	9
Exclusions des garanties d'assistance médicales.....	10
<b>Garanties d'assistance juridique à l'étranger .....</b>	<b>11</b>
Avance de caution pénale.....	11
Frais d'avocat.....	11
<b>Exclusions communes à toutes les garanties .....</b>	<b>12</b>
<b>Conditions restrictives d'application .....</b>	<b>12</b>
mandat de gestion.....	12
Durée – Renouvellement – Validité.....	12
Prime d'assistance .....	12
Révision de tarification .....	13
Résiliation pour non paiement de primes .....	13
Pluralité d'assurances .....	13
Mise en jeu des garanties .....	13
Accord préalable .....	13
Déchéance des garanties .....	13
<b>Cadre juridique .....</b>	<b>13</b>
Loi informatique et libertés .....	13
Subrogation.....	13
Prescription .....	14
Règlement des litiges et loi applicable .....	14
Autorité de contrôle .....	14

# Objet

Le présent Contrat n°500453403 a pour objet de définir les termes et les conditions d'application des garanties d'assistance aux véhicules et aux personnes accordées aux Souscripteurs du Contrat Assistance Mobilo par l'intermédiaire d'AssurOne Group lors de l'achat d'un véhicule de marque Mercedes dans le réseau Mercedes-Benz.

## Définitions

Dans le présent Contrat, les mots ou expressions commençant par une majuscule auront la signification qui suit :

### **MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE (MBFS) :**

Mercedes-Benz Assurance est un programme d'assurance automobile proposé par Mercedes-Benz Financement, département de Mercedes-Benz Financial Services (MBFS), 7 avenue Nicéphore Niépce 78180 Montigny-le-Bretonneux - RCS 304 974 249 Versailles. Mercedes-Benz Financial Services est enregistré à l'ORIAS en qualité de mandataire d'assurance sous le N° 07 009 177.

### **AssurOne Group :**

SAS au capital de 2 191 761 €, 4, rue Lamennais 75008 Paris - RCS Paris 478 193 386 - Intermédiaire d'assurances immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 003 778.

### **AXA Assistance :**

AXA Assistance France Assurances, S.A. au capital de 7 275 660 euros, RCS Nanterre 451 392 724, Siège social situé 6, rue André Gide – 92320 Châtillon, SIRET 45139272400014, n° intracommunautaire FR81451392724, Code APE 6512Z.

### **Contrat :**

Il s'agit du Contrat d'assistance dont la référence figure en en-tête des présentes Conditions Générales.

### **Souscripteur :**

Toute personne physique ou morale ayant souscrit un Contrat Mercedes-Benz Assurance par l'intermédiaire d'ASSURONE et ayant réglé la prime afférente.

### **Bénéficiaire :**

- *Pour les garanties d'assistance aux personnes* : Le Souscripteur et son conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée au Souscripteur par un Pacs. Leurs enfants célibataires âgés de moins de 25 ans vivant au domicile du Souscripteur et fiscalement à sa charge. Leurs ascendants vivant au domicile du Souscripteur. Ces Bénéficiaires sont garantis qu'ils voyagent ensemble ou séparément quel que soit leur mode de transport.
- *Pour les garanties d'assistance aux véhicules* : Le Souscripteur et son conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée au Souscripteur par un Pacs. Leurs enfants célibataires âgés de moins de 25 ans vivant au domicile du Souscripteur et fiscalement à sa charge. Leurs ascendants vivant au domicile du Souscripteur. Ces Bénéficiaires sont garantis qu'ils voyagent ensemble ou séparément quel que soit leur mode de transport. En cas d'accident, tout passager non bénéficiaire voyageant à titre gratuit à bord du véhicule garanti et domicilié en France.

### **Véhicule Garanti :**

Tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues (PTAC inférieur ou égal à 3.5 tonnes), de marque Mercedes, acheté dans le réseau Mercedes-Benz, de moins de 10 ans, appartenant au Souscripteur, immatriculé en France et soumis à l'obligation d'assurance. Ainsi que la caravane ou la remorque à bagages n'excédant pas 350kg tractée par le Véhicule.

### **Domicile :**

Lieu de résidence principal et habituel du Bénéficiaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé en France.

### **Déplacements garantis :**

Tout déplacement privé ou professionnel. A l'étranger, les déplacements d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs.

### **Territorialité :**

Les garanties s'exercent dans les pays non rayés de la carte internationale d'assurance automobile.

### **France :**

France métropolitaine et les Principautés d'Andorre et de Monaco.

### **Étranger :**

Tout pays en dehors du pays de domicile du Bénéficiaire.

### **Tentative de vol :**

Tentative de soustraction frauduleuse du Véhicule garanti qui entraîne des dommages rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité. L'effraction et le vandalisme sont assimilés à la tentative de vol. Le Bénéficiaire devra en faire la déclaration auprès des autorités locales compétentes.

**Vol :**

Soustraction frauduleuse du Véhicule garanti. Le Bénéficiaire devra en faire la déclaration auprès des autorités locales compétentes.

**Immobilisation du véhicule :**

L'immobilisation commence au moment où le Véhicule garanti est déposé chez le garagiste et s'achève à la fin des travaux de réparation effectués par le professionnel. La durée d'immobilisation est indiquée par le réparateur dès la prise en charge du Véhicule garanti.

**Maladie :**

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

**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.

**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 à la suite d'une maladie ou d'un accident et dont la survenance n'était pas connue du bénéficiaire dans les 5 jours précédant son déclenchement.

**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.

**Équipe médicale :**

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur d'AXA Assistance.

**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, beaux-parents, beaux-frères, belles-sœurs du bénéficiaire domiciliés dans le même pays que le bénéficiaire

**Proche :**

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

**Faits générateurs :**

- Les prestations d'assistance aux véhicules sont applicables en cas de vol ou tentative de vol.
- Les prestations d'assistance aux personnes sont applicables en cas de maladie, accident ou décès.

# Dispositions communes aux garanties d'assistance

## Conditions d'application

AXA Assistance intervient à la condition expresse que l'événement à l'origine des prestations mises en œuvre demeurait incertain au moment de la souscription.

Son intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tout intervenant auquel elle aurait une obligation de recourir en vertu de la réglementation locale.

## Garanties d'assistance aux véhicules

Les garanties du Contrat consistent, en cas de crevaison, vol, tentative de vol, perte vol ou bris des clés, erreur de carburant, à organiser et à prendre en charges des services d'assistance aux véhicules dans les conditions et limites précisées ci-après.

### Modalités de mise en œuvre des prestations d'assistance aux véhicules

#### Priorité de la garantie du constructeur

Les événements suivants sont couverts par AXA Assistance uniquement après la fin de la garantie du constructeur dénommée MOBILIO :

- Erreur de carburant
- Perte, vol ou bris des clés,
- Crevaison.

En cas de demande d'assistance alors que la garantie du constructeur dénommée MOBILIO serait applicable, AXA Assistance transfère la demande à l'assisteur choisi par Mercedes-Benz pour assurer les événements couverts listés ci-dessus et mettre en place les prestations afférentes.

### Dépannage / Remorquage

AXA Assistance organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule jusqu'au garage de la marque le plus proche, dans la limite de 300 euros, en cas de crevaison, erreur ou panne de carburant, perte, vol ou bris des clés ainsi qu'en cas de vol ou de tentative de vol.

Dans les pays où seuls les dépanneurs missionnés par la gendarmerie sont habilités à intervenir, en cas d'immobilisation du Véhicule garanti sur autoroutes ou voies express, AXA Assistance rembourse à concurrence de 300 euros, sur présentation de pièces justificatives originales, les frais de dépannage ou remorquage que le bénéficiaire aura avancés.

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

### Attente pour réparations

En cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule garanti pendant une durée inférieure à 24 heures en France ou 72 heures à l'étranger, si le bénéficiaire souhaite attendre les réparations de son véhicule sur place, AXA Assistance organise et prend en charge :

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

AXA Assistance 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 ».**

## Retour au domicile ou poursuite de voyage

En cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule garanti supérieure à 24 heures en France ou 72 heures à l'étranger, AXA Assistance organise et prend en charge le retour au domicile ou la poursuite du voyage des bénéficiaires :

- en avion classe économique ou
- en train 1ère classe ou
- en taxi, dans la limite de 100 euros ou
- en véhicule de location, en France uniquement, pour une durée maximum de 48 heures et dans la limite du trajet à effectuer.

### Conditions de mise à disposition du véhicule de location :

- Le véhicule de location mis à disposition du Bénéficiaire est d'une catégorie équivalente au Véhicule garanti et au maximum un véhicule de catégorie SDMR pour les véhicules légers ou un véhicule utilitaire de capacité identique pour les véhicules utilitaires Il est mis à disposition par AXA Assistance sous réserve des disponibilités locales.
- Le coût de la mise à disposition d'un véhicule de location pour la poursuite du voyage ne peut excéder celui du retour au domicile,
- Le choix du moyen de transport utilisé est du ressort exclusif d'AXA Assistance,
- Le coût de la location pris en charge par AXA Assistance inclus un kilométrage illimité et les assurances obligatoires,
- Cette prestation est accordée sous réserve que le bénéficiaire remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location de véhicule.

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

## Récupération du véhicule

Lorsque le Véhicule garanti est réparé après une Immobilisation ou lorsqu'il est retrouvé à la suite d'un vol et constaté roulant, AXA Assistance organise et prend en charge un titre de transport aller simple en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe pour une personne désignée par le Client, afin d'aller récupérer le Véhicule garanti.

## Envoi de pièces détachées à l'étranger

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

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

AXA Assistance 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 bénéficiaire s'engage à rembourser à AXA Assistance 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.

## 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, AXA Assistance organise et prend en charge le transport du véhicule non roulant jusqu'au garage habituel désigné par le bénéficiaire.

Afin d'organiser ce transport, le bénéficiaire 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 AXA Assistance.

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 AXA Assistance.

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 bénéficiaire devra impérativement aviser AXA Assistance des dommages, par lettre recommandée, dans les 5 jours qui suivent la date de livraison du véhicule.

## Frais de gardiennage

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

## 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, AXA Assistance organise son abandon sur place au bénéfice des administrations du pays concerné après autorisation écrite du bénéficiaire et sans autre contrepartie financière pour celui-ci.

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

## Véhicule de remplacement

### En cas d'accident

Lorsque le Véhicule garanti est immobilisé dans le garage chargé de faire les réparations à la suite d'un accident matériel, un véhicule de remplacement peut être accordé au Bénéficiaire au titre de la garantie constructeur dénommée MOBILo pour une durée de 3 jours consécutifs.

### En cas de vol

Si le véhicule volé n'a pas été retrouvé dans les 24 heures, AXA Assistance organise et prend en charge un véhicule de remplacement pour une durée maximale de 30 jours consécutifs.

### Conditions de mise à disposition du véhicule de remplacement

Le véhicule de remplacement mis à disposition du Bénéficiaire est d'une catégorie inférieure au Véhicule garanti dans la limite d'une catégorie SDMR pour les véhicules légers ou un véhicule utilitaire de capacité identique pour les véhicules utilitaires. Il est mis à disposition par AXA Assistance auprès du Client sous réserve des disponibilités locales.

Le coût de la location pris en charge par AXA Assistance inclut un kilométrage illimité et les assurances obligatoires.

Le véhicule fourni doit être restitué à l'agence où il a été mis à disposition.

Cette prestation est accordée sous réserve que le bénéficiaire remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location de véhicule,

**La garantie ne s'applique pas en cas de crevaison ou de panne de carburant.**

## Frais de liaison

Si AXA Assistance intervient au titre des garanties « Attente pour réparations », « Retour au domicile ou poursuite de voyage », « Récupération du véhicule » ou « Véhicule de remplacement », elle organise et prend en charge, dans la limite de 100 euros, 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 garanti doit être récupéré.

## Exclusions spécifiques 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 d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- Les pannes (assistance constructeur Mobilo);
- Les véhicules électriques (hors véhicule électrique des marques Mercedes-Benz et Smart);
- Les pannes répétitives de même nature causées par la non-réparation du Véhicule après une première intervention dans le mois précédant (assistance constructeur Mobilo);
- Les problèmes et pannes de climatisation ou les dommages de carrosserie n'entraînant par une Immobilisation du véhicule (assistance constructeur Mobilo);
- Les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien (assistance constructeur Mobilo),
- Les frais de réparations des véhicules, pièces détachées (assistance constructeur Mobilo),
- Les frais de douane et de gardiennage en l'absence d'accord préalable d'AXA Assistance,
- Les motocyclettes,
- Les vélomoteurs, cyclomoteurs,
- Les remorques d'un poids total autorisé en charge supérieur à 750 kg,
- Les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateaux, les remorques de transport de véhicule,
- Les voiturettes immatriculées sans permis,
- Les véhicules destinés au transport de personnes à titres onéreux ;
- Les véhicules destinés aux transports de marchandises et animaux ;
- Les frais de rapatriement ou de remorquage de la remorque ou de la caravane non endommagée à la suite d'une carence d'un véhicule tracteur,
- Les pannes des systèmes d'alarme non montés en série,
- Les marchandises et animaux transportés.



# Garanties d'assistance médicale

Les garanties de la Convention consistent pour AXA Assistance, en cas de maladie, d'accident corporel ou de décès d'un Bénéficiaire lors de déplacement à bord du Véhicule garanti, à organiser et à prendre en charge des services d'assistance médicale dans les conditions et limites précisées ci-après.

## Rapatriement médical

En cas d'atteinte corporelle grave, les médecins d'AXA Assistance 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 d'AXA Assistance recommande le rapatriement du bénéficiaire, AXA Assistance organise et prend en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par son équipe médicale.

La destination du 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 dans le pays de domicile ou dans le pays d'expatriation.

Si le bénéficiaire est hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier du domicile dans le pays de domicile ou dans le pays d'expatriation, AXA Assistance organise, le retour venu, son retour après consolidation médicalement constatée et prend en charge son transfert à son domicile dans le pays de domicile ou dans le pays d'expatriation.

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 d'AXA Assistance entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.

AXA Assistance peut demander au bénéficiaire d'utiliser son titre de transport si ce dernier peut être utilisé ou modifié. Dans le cas contraire, lorsque le service assistance a pris en charge le retour, le bénéficiaire est tenu de lui restituer le titre de transport ou son remboursement.

## 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, AXA Assistance 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 AXA Assistance de la totalité des sommes avancées soit par débit de sa carte bancaire, soit dans un délai de 30 jours calculés à partir de la date d'expédition.

## 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 3 jours consécutifs (hospitalisation sans franchise s'il s'agit d'un enfant mineur ou si le pronostic vital est engagé), AXA Assistance met à la disposition d'un membre de la famille ou d'un proche (du père et de la mère s'il s'agit d'un enfant mineur) un titre de transport aller-retour (2 titres de transport s'il s'agit d'un enfant mineur) 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.

La personne désignée doit détenir toutes les autorisations nécessaires au voyage ainsi organisé.

AXA Assistance organise et prend en charge également les frais d'hébergement (chambre et petit déjeuner exclusivement) 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.**

## Rapatriement en cas de décès

En cas de décès du bénéficiaire, AXA Assistance organise et prend en charge à concurrence des frais réels :

- le rapatriement du corps ou des cendres du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans son pays d'origine ;
- les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport organisé par AXA Assistance sont pris en charge à concurrence de 1 500 EUR.

**Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux et 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 d'AXA Assistance.



## 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, AXA Assistance 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 du décès.

AXA Assistance organise son hébergement sur place et prend en charge ses frais d'hôtel (chambre et petit déjeuner) pour une durée de 2 nuits consécutives maximum dans la limite de 80 euros par nuit.

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

## Chauffeur de remplacement

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, AXA Assistance 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 AXA Assistance.

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

Toutefois, AXA Assistance met à disposition et prend en charge un titre de transport aller simple en avion 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 traversées 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.

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

### 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, AXA Assistance rembourse ces frais au bénéficiaire dans la limite du plafond garanti à condition qu'il communique à AXA Assistance :

- 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.

### 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 d'AXA Assistance 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, AXA Assistance 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 d'AXA Assistance.
- Dans tous les cas, le médecin missionné par AXA Assistance 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 AXA Assistance procède au rapatriement du bénéficiaire.

La prise en charge d'AXA Assistance par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence de 30 000 euros.

La prise en charge des frais dentaires d'urgence est limitée à 153 euros par événement.

Dans tous les cas une franchise de 46 euros par bénéficiaire est appliquée à chaque dossier.

## 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.

### Modalités d'application

Le bénéficiaire 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 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 d'AXA Assistance, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat que les services d'AXA Assistance pourraient lui demander.

**A défaut de fournir toutes ces pièces à AXA Assistance, 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, AXA Assistance 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, AXA Assistance 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 d'AXA Assistance, 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, AXA Assistance sera en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées pour son compte majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

### Conseil aux voyageurs

Si le bénéficiaire dépend du régime de la Sécurité Sociale, AXA Assistance 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.

## Exclusions des garanties d'assistance médicales

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 :

- 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, récidives) 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,
- la chirurgie esthétique,
- 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

Si le bénéficiaire fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de son pays de Domicile et intervenue au cours de la vie privée, c'est-à-dire pour des faits sans relation avec l'exercice d'une activité professionnelle, AXA Assistance s'engage à mettre en œuvre les prestations ci-après au profit du bénéficiaire :

## Avance de caution pénale

AXA Assistance procède à l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de l'éventuelle caution pénale qui serait exigée par les autorités judiciaires locales pour la libération du bénéficiaire ou pour lui permettre d'éviter son incarcération, ceci à concurrence de 15 000 EUR. Cette avance sera remise directement à l'autorité judiciaire locale ou à tout organisme ou personne désigné par elle.

Le bénéficiaire est tenu :

- De désigner directement AXA Assistance comme destinataire des fonds en cas de remboursement de la caution décidé par l'autorité judiciaire et, en cas de remboursement direct au bénéficiaire, de restituer immédiatement le montant remboursé à AXA ASSISTANCE ;
- De rembourser les fonds avancés dans les 30 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire ;
- En tout état de cause, de rembourser AXA Assistance dans un délai de 60 jours à compter de la date de versement.

## Frais d'avocat

AXA Assistance avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, les frais d'avocat dans la limite de 3 000 EUR.

Le bénéficiaire s'engage à rembourser les sommes avancées, dans un délai de 30 jours à compter de la date d'envoi de la facture.

Passé ce délai, AXA Assistance se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.

# Exclusions communes à toutes les garanties

## Sont exclus :

- Les frais engagés sans l'accord de l'Assisteur, ou non expressément prévus par le Contrat,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date d'effet de souscription au Contrat,
- Les demandes d'assistance formulées en dehors des dates de validité des garanties,
- Les conséquences d'événements climatiques et catastrophes naturelles tels que les tempêtes ou les ouragans, les inondations, les tremblements de terre, l'affaissement ou le glissement du sol, y compris les conséquences de l'orage, de la foudre et du gel,
- Tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par négligence, mauvais entretien, malveillance ou modification de l'installation en non conformité avec les recommandations de la profession,
- Les travaux de réparation, d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble ou d'une partie de l'Installation électrique ou de gaz ou de plomberie intérieure,
- Toutes interventions sur les installations et canalisations communes ou collectives situées dans un logement privatif en aval des compteurs individuels ;
- Toutes interventions sur les systèmes de contrôle d'accès, de surveillance ou d'anti-incendie,
- Toute demande d'intervention d'un Prestataire agréé résultant de l'absence du Représentant légal / Mandataire lors du second passage du Prestataire agréé dans le délai d'intervention.
- Tout événement et tout dommage causé par un acte intentionnel ou une faute dolosive, négligence, mauvaises utilisation ou intervention d'un tiers,
- Les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires et des actes de terrorisme,
- Les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- Les frais de réparation ou de remplacement si le Prestataire agréé missionné est dans l'incapacité de réparer les installations du fait de leur vétusté ou de leur usure.

## Conditions restrictives d'application

### Mandat de gestion

AXA Assistance donne mandat à ASSURONE qui l'accepte, pour percevoir, pour son compte, le montant des primes dues par le Souscripteur, en assurer le recouvrement, et procéder à la résiliation du Contrat d'Assistance Mobilo en cas d'impayés non régularisés.

### Durée – Renouvellement – Validité

Le Contrat n'est réputé conclu qu'à l'expiration du délai légal de réflexion de 14 jours à compter de la date de souscription. Le souscripteur pourra, sans motif ni frais, exercer son droit de rétractation pendant ce délai.

#### Prise d'effet des garanties

Sous réserve de l'acceptation du risque par AXA Assistance et de l'encaissement effectif de la première prime par ASSURONE, les garanties prennent effet à l'issue d'un délai de carence de 15 jours à compter du jour de la souscription c'est à dire le jour de la signature du Contrat.

#### Durée du Contrat

**Le Contrat est conclu pour une durée d'un an avec une échéance de paiement annuel. Sauf dénonciation préalable du souscripteur par simple demande écrite adressée à ASSURONE moyennant un préavis de deux mois, le Contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives d'un an.**

### Prime d'assistance

Le montant de la prime indiqué sur la demande de souscription est perçu, pour le compte d'AXA Assistance, par ASSURONE.

## Révision de tarification

En cas de révision de la tarification, le Souscripteur sera avisé trois mois avant la date d'échéance annuelle. Le Souscripteur pourra ne pas l'accepter et résilier son Contrat sous réserve d'un préavis de deux mois avant la date d'échéance annuelle.

## Résiliation pour non paiement de primes

Le Contrat sera résilié par ASSURONE pour le compte d'AXA Assistance en cas de non paiement d'une prime annuelle non régularisée dans le délai de 10 jours à compter de son échéance. Dans ce cas, les prestations cesseront à la fin du mois de sa notification.

## Pluralité d'assurances

Conformément aux dispositions de l'article L121-4 du code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites et les garanties de chaque Contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L121-1 du code des assurances.

## Mise en jeu des garanties

AXA Assistance délivre les garanties d'assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Seules les prestations organisées par ou en accord avec AXA Assistance seront prises en charge. AXA Assistance intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements internationaux.

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

- Par téléphone : 01 55 92 26 57
- Par télécopie : 01 55 92 40 50
- Par courrier : AXA Assistance – 6, rue André Gide – 92320 Châtillon.

## Accord préalable

L'organisation par le Souscripteur ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues aux présentes sans l'accord préalable d'AXA Assistance, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.

## Déchéance des garanties

**Le non respect par le bénéficiaire de ses obligations envers AXA Assistance en cours de Contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus aux présentes.**

# Cadre juridique

## Loi informatique et libertés

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

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n°7817 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 d'AXA Assistance, 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 d'AXA Assistance : 6, rue André Gide 92320 Châtillon.

## Subrogation

AXA Assistance 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.

# Prescription

## Article L114-1 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.

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.

## Article L114-2 du code des assurances

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée 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.

## 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.

# Règlement des litiges et loi applicable

Le Contrat, rédigé en langue française, est régi par le droit français. Toute correspondance future (courrier, fax, courrier électronique, téléphone...) sera faite en français. Tout litige se rapportant au présent Contrat et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant la juridiction compétente

# Autorité de contrôle

AXA Assistance est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit français au contrôle prudentiel l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 61, rue Taitbout - 75009 Paris.

